Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2014–2015

25 657 Persoonsgebonden Budgetten

Nr. 158

VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG

Vastgesteld 13 april 2015

De vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft op 3 maart 2015 overleg gevoerd met Staatssecretaris van Rijn van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over:

- **de brief van de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport d.d. 17 februari 2015 over de voortgang van het trekkingsrecht pgb (Kamerstuk 25 657, nr. 134);**
- **de brief van de van de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport d.d. 24 februari 2015 houdende een reactie op het verzoek van het lid Leijten, gedaan tijdens de regeling van werkzaamheden d.d. 24 februari 2015, over de achterstanden bij de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en voortgang van het trekkingsrecht pgb (Kamerstuk 25 657, nr. 135);**
- **de brief van de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport d.d. 26 februari 2015 met nadere informatie over de voortgang bij het pgb-trekkingsrecht (Kamerstuk 25 657, nr. 136).**

Van dit overleg brengt de commissie bijgaand geredigeerd woordelijk verslag uit.

De voorzitter van de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
Lodders

De griffier van de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
Teunissen

kst-25657-158
ISSN 0921 - 7371
’s-Gravenhage 2015

Voorzitter: Lodders
Griffier: Teunissen

Aanwezig zijn negen leden der Kamer, te weten: Otwin van Dijk, Pia Dijkstra, Dik-Faber, Ellemeet, Gerbrands, Keijzer, Leijten, Lodders en Van 't Wout,

en Staatssecretaris van Rijn van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Aanvang 16.03 uur.

De **voorzitter**: Goedemiddag. Ik heet Staatssecretaris Van Rijn van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en de ambtelijke top, de Kamerleden en de mensen op de publieke tribune en de mensen die het debat op een andere manier volgen van harte welkom. Op de agenda staat een drietal punten. Ik hanteer een spreektijd van vier minuten en twee interrupties per fractie.

Mevrouw **Leijten** (SP): Voorzitter. «Ik heb regelmatig gemaild en gebeld met de SVB. Ik heb intussen vier verschillende betaaldata gehoord, maar mijn medewerkster is nog steeds niet uitbetaald. Ze zou 16 februari betaald krijgen, maar dat is niet gebeurd en het kan nu weer een maand duren. Ze heeft aanmaningen gehad. Als ze de hypotheek niet meer kan betalen wordt haar huis gedwongen in de verkoop gezet. Ze heeft twee kinderen en woont alleen. Ik had mijn administratie voor deze medewerker al jaren bij de SVB en alles was in orde. Ik ben dan ook heel verbaasd dat het misgaat. We kunnen nergens heen. Bedrijven hebben helemaal geen begrip. Ze berekenen boetebedragen voor rekeningen die niet betaald kunnen worden. De eer van mijn medewerkster is dus dat ze in de schulden komt. Ze had nooit schulden. Dit had niet mogen gebeuren. Ze werkt al jaren bij mij en ik ben erg trots op haar.» Dit verhaal komt van Veronica, een vrouw met een spierziekte die geheel afhankelijk is van haar medewerker, en ze heeft grote zorgen over haar. Wat te denken van Sylvia? Ze is alleenstaand, zzp'er en heeft drie kinderen. Zij wacht al meer dan twee maanden op loon en leeft inmiddels op haar creditcard. Ondertussen krijgen we te horen dat alles koek en ei is.
Een maand geleden maakte de Staatssecretaris zijn excuses. De problemen zouden binnen tien dagen zijn opgelost. Hij deed deze belofte en ging hard aan het werk. Vervolgens liet hij ons weten dat de achterstanden waren ingelopen. De trein was gaan rijden. Alle beloften ten spijt zitten er nog veel mensen zonder inkomen. Met mooie cijfers, opgepoetste cijfers en onduidelijke cijfers kun je zand strooien in de ogen van mensen die het niet goed volgen, maar niet in de ogen van de SP-fractie. Als de Staatssecretaris zegt dat alle achterstanden zijn weggewerkt, terwijl wij nog zo veel mailtjes krijgen, klopt er iets niet. Per Saldo zegt zich niet te herkennen in de cijfers die de Staatssecretaris ons stuurt. Wie spreekt dan de waarheid? In Nieuwsuur wordt gesproken over een achterstand van 30.000 mails. Wie spreekt hier de waarheid? Natuurlijk werkt de SVB hard. De SVB werkt zo hard dat men onbereikbaar is. Mensen worden doorverbonden van Roermond naar Breda en vervolgens naar Rotterdam en Utrecht. Soms komen ze terecht bij de afdeling AOW-uitbetaling, soms bij de afdeling Kinderbijslag. Als ze geluk hebben, komen ze bij de afdeling Trekkingsrecht terecht. We krijgen te horen dat er een continue achterstand van 24.000 declaraties is. Is dit een structureel probleem? Zorgovereenkomsten raken zoek en blijven zoek. Dat is ook niet zo gek als er twee systemen naast elkaar gebruikt worden. Veel werkgevers kunnen geen salaris meer betalen en veel mensen kunnen geen boodschappen meer doen.
Inmiddels zijn er ook uitzonderingen gemaakt. De gemeente Maastricht heeft een uitzondering bedongen, omdat ze geen vertrouwen had in de

uitvoering van het trekkingsrecht via de SVB. Maastricht koos voor mensen in plaats van voor systemen. Kan de Staatssecretaris ons laten weten wanneer deze uitzondering is bedongen? Is er toen geen lampje bij hem gaan branden? Is hij niet achter zijn oren gaan krabben? Heeft hij zich niet afgevraagd waarom een gemeente niet mee wilde doen? Hoeveel gemeenten betalen inmiddels voorschotten aan mensen die ernstige betalingsproblemen hebben? Klopt het dat mensen zich alleen bij het Rapid Response Team (RRT) mogen melden als ze een aanmaning ontvangen hebben? Is het RRT juist niet bedoeld om te voorkomen dat mensen aanmaningen krijgen? Terwijl Staatssecretaris Klijnsma een campagne onder jongeren voert om te voorkomen dat ze zich in de schulden steken, duwt deze Staatssecretaris juist mensen richting schulden. Compenseert hij de kosten hiervan? Deurwaarders kosten geld. Boetes kosten geld. Betaalt VWS die? Het lijkt me van wel.
De Staatssecretaris is in 2014 minimaal zes keer gewaarschuwd over het feit dat er problemen waren. Er is geen uitvoeringstoets gedaan. Er komt geen openheid over de gespreksverslagen van de stuurgroep Trekkingsrecht. We blijven ontzettend veel noodkreten ontvangen. Het ministerie kan het verhaal blijven slijten, in dit geval aan De Telegraaf, dat maar een heel klein groepje mensen het pgb-twitteralarm veroorzaakte, maar het is gewoon een groot probleem. De situatie is niet alleen niet fraai, maar ook om je ogen uit je kop te schamen. Wat ons betreft is er maar één oplossing: terug naar af. Stop de verdere uitvoering van het pgb door de SVB op dit moment. Neem de tijd om de ICT op orde te brengen. Toets het systeem fatsoenlijk. Luister naar de critici. Voer het dan weer in, maar op zo'n manier dat mensen fatsoenlijk hun salaris krijgen en hun rekeningen kunnen betalen.

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66): Voorzitter. Laat ik met het goede nieuws beginnen: de uitbetalingen lijken op gang te komen. Daarmee houdt het goede nieuws echter op. Nieuwsuur liet gisteravond zien dat nog lang niet iedereen is betaald. Sommige zorgverleners wachten al twee maanden op hun loon. Kan de Staatssecretaris aangeven hoeveel mensen het betreft? We horen dat er problemen zijn bij de uitbetaling van pgb's aan de kleine zorginitiatieven. Herkent de Staatssecretaris deze geluiden en wat gaat hij daaraan doen?
Steeds meer gemeenten gaan over tot bevoorschotting van pgb-houders, omdat de SVB het laat afweten. Kan de Staatssecretaris aangeven om hoeveel gemeenten het inmiddels gaat? Wat vindt hij hiervan? Wat vindt hij van de Maastrichtroute, waarbij de gemeente ongeveer de helft van haar pgb-houders zelf blijft betalen? Is dit een mogelijke oplossing voor de huidige problemen?
We horen heel veel geluiden over onjuistheden bij de uitbetalingen. Ik las net op Twitter dat iemand zijn pgb 45 keer uitbetaald heeft gekregen. Naar dat bericht kijken dan misschien mensen die nog helemaal niets hebben gekregen. De onjuistheden betreffen fouten als betaling van verkeerde bedragen of aan verkeerde zorgverleners of er is een beroep gedaan op de verkeerde wet. Dit laatste is een kwestie van een vinkje dat niet op de juiste plaats is gezet. Uit de antwoorden op de schriftelijke vragen maak ik op dat er twee ICT-systemen parallel draaien. Hangen de problemen hiermee samen?
De SVB roept mensen op om bij onjuistheden contact op te nemen of een wijzigingsformulier in te sturen. De inbox van de SVB is echter nog steeds overvol. De wachtrijen aan de telefoon blijven ellenlang. We herhalen in elk AO dat er te weinig verandert. Na alle problemen staat voor D66 voorop dat pgb-houders en hulpverleners niet de dupe mogen worden. Zij mogen geen last krijgen van de herstelacties. Hoe zorgt de Staatssecretaris daarvoor? Wil hij naast het wijzigingsformulier een correctieformulier beschikbaar stellen? Sterker nog, wil hij ervoor zorgen dat de wijzigingen meteen goed worden ingevoerd zodat het systeem klopt en we niet

opnieuw met dezelfde fouten geconfronteerd worden? Wat betekent een vinkje bij de verkeerde wet voor de verantwoording van zorgkantoren en gemeenten? Krijgen ze problemen met hun accountants of rekenkamers? Ik ontkom er niet aan om de politieke vraag te stellen hoe het zover heeft kunnen komen. De antwoorden op de 44 vragen van mevrouw Keijzer geven geen duidelijkheid. Het is steeds hetzelfde mantra: er komt een onafhankelijke probleemanalyse en daarvoor stelt de Staatssecretaris alle relevante informatie ter beschikking. Wie voert die onafhankelijke probleemanalyse uit? Wanneer is die afgerond? Wanneer wordt de Kamer daarover geïnformeerd? Vandaag heb ik alvast een aantal vragen. Wat was het definitieve «go/no go»-moment? Wie heeft in laatste instantie de knoop doorgehakt? Wat dat de Staatssecretaris of iemand anders? Is er ooit binnen het departement en/of bij de SVB gewaarschuwd of geadviseerd om de invoering per 1 januari 2015 niet te laten doorgaan? Zo ja, hoe vaak? Bij de SVB is het normaal om bij grote operaties van tevoren een uitvoeringstoets te doen. Dat is hierbij niet gebeurd. Hoe beoordeelt de Staatssecretaris het feit dat de SVB hem heeft voorgehouden dat de ingangsdatum per 1 januari haalbaar was?
Het pgb is een heel goed instrument dat mensen in staat stelt zo veel mogelijk hun eigen regie te voeren. D66 heeft zich altijd hard gemaakt voor het stevig verankeren van het pgb in de betreffende wetgeving. Ik hoor nu geluiden dat gemeenten, maar ook zorgkantoren, een pgb direct afwijzen of niet eens aanbieden, omdat zorg in natura de voorkeur geniet. Herkent de Staatssecretaris deze geluiden? Wil hij bijvoorbeeld met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) bekijken hoe dit in de gemeenten is geregeld en waar nodig deze wet opnieuw uitleggen?

Mevrouw **Gerbrands** (PVV): Voorzitter. Sinds het algemene overleg van 12 februari zijn we inmiddels drie brieven van de Staatssecretaris, twee verontrustende uitzendingen van Nieuwsuur en tientallen mails verder, terwijl de problemen verre van opgelost zijn. De commissie heeft nadrukkelijk gevraagd om een uitgebreid overzicht van alle verwerkte zorgovereenkomsten met betalingen en declaraties en een overzicht van wat er nog openstaat. In de laatste brief staat niet hoeveel maandloners nog op hun betaling wachten. Sterker nog, de indruk wordt gewekt dat ze allemaal betaald zijn. Er wordt alleen geschreven over de werkvoorraad declaraties. Ik kan de Staatssecretaris melden dat echt niet alle maandloners zijn uitbetaald, ook niet over de maand januari. Hoe zit het daarmee? Wat komt er precies terecht van de toezegging dat er ook zonder verwerkte zorgovereenkomsten uitbetaald wordt? Een maand na de excuses en beloften van de Staatssecretaris krijgen mensen nog steeds te horen dat er zonder overeenkomst niets betaald wordt. Dat is echt ongelooflijk.
Ik krijg ook berichten van zorgverleners die vorige week te horen hebben gekregen dat het maandloon van januari klaarstaat om te worden betaald. De betaling blijft echter uit. Na het zoveelste telefoontje blijkt de betaling ineens uit het systeem te zijn, terwijl het geld nog steeds niet ontvangen is. De laatste update van een van deze verhalen is dat er verzocht is alle declaraties nogmaals aangetekend op te sturen en dat dan 26 maart de bedragen over januari, februari en maart uitbetaald worden. Dit kan toch niet de bedoeling zijn? Hoe groot acht de Staatssecretaris de kans dat het allemaal goed loopt als de werkvoorraad is weggewerkt? Wanneer is het systeem klaar voor goed gebruik? In antwoord op de vragen van het CDA heeft de Staatssecretaris het over «enkele maanden». Waarop is dit gebaseerd? De experts die in Nieuwsuur aan het woord kwamen, spreken over twee à drie jaar voordat het systeem volledig operationeel is. Welke gevolgen heeft dit voor de pgb-houders en zorgverleners?
De bereikbaarheid van de SVB lijkt slechter te worden in plaats van beter. De enige boodschap die men krijgt, is dat men teruggebeld wordt. Dat gebeurt vervolgens gewoon niet. De medewerkers van de SVB volgen de

werkinstructies op, maar geven ook toe dat de problemen niet binnen afzienbare tijd worden opgelost. Iedereen die nu nog wacht, is in hun ogen in feite een schrijnend geval.
Op dit moment vindt mijn fractie het belangrijkste dat iedereen uitbetaald wordt en zijn werk kan doen. We ontkomen echter niet aan de vraag of dit alles voorkomen had kunnen worden. In het plenaire debat van 3 februari heb ik de Staatssecretaris nadrukkelijk gevraagd waarom er niet voor een gefaseerde invoer is gekozen. Hierop kreeg ik het antwoord dat dit de wens van de Kamer was. In antwoord op de vragen van het CDA schrijft de Staatssecretaris nu: «Op basis van het signaal van de zorgkantoren dat het niet mogelijk was om lopende het jaar twee werkwijzen te hanteren, is in het bestuurlijk overleg van juli 2014 besloten het trekkingsrecht integraal op 1 januari 2015 in te voeren. Het werd haalbaar geacht om in de resterende maanden van 2014 het trekkingsrecht in te voeren.» Is het nu de schuld van de Kamer of van het bestuurlijk overleg? Welke informatie was bekend bij partijen ten tijde van dit overleg? Was er bij partijen voldoende kennis om een goede afweging te maken over de haalbaarheid?
Ik verbaas me nog het meest over de roze bril waarmee de Staatssecretaris alles bekijkt. Het wordt tijd dat hij deze afzet om de werkelijkheid onder ogen te zien. Het is nog steeds een grote chaos. Ondanks al zijn excuses en beloften dat het goed zou komen, zijn er nog altijd grote problemen rond de uitbetaling. Het ziet er bovendien niet naar uit dat deze op korte termijn opgelost worden. De PVV stelt daarom voor om te stoppen nu de chaos nog enigszins te overzien is, te stoppen voordat het helemaal misgaat, te stoppen voordat er instellingen over de kop gaan, te stoppen om de fouten toe te geven en goed te maken en vervolgens, als het echt verantwoord is, het op 1 januari 2016 opnieuw te proberen of nog een jaar later, als het dan nog niet mogelijk mocht zijn.

Mevrouw **Ellemeet** (GroenLinks): Voorzitter. In het vorige overleg over de pgb's constateerde ik dat de beelden, enerzijds uit de brieven van de Staatssecretaris en anderzijds uit de signalen van de budgethouders en Per Saldo, steeds verder uiteenlopen. Ik moet helaas constateren dat dit nu nog meer het geval lijkt te zijn. De Staatssecretaris schrijft dat de problemen nog niet voorbij zijn en dat oplettendheid geboden blijft. Heeft hij het idee dat de ergste storm voorbij is? Ik ben namelijk bang dat dit nog helemaal niet het geval is en dat het wel eens een kwestie van een heel lange adem kan worden. Ik hoor het graag als de Staatssecretaris hier anders over denkt. Het machteloze gevoel van veel mensen wordt versterkt doordat ze niet ervaren dat de Staatssecretaris aan hun kant staat, maar de SVB verdedigt. Ik kan me dat gevoel van de budgethouders heel goed voorstellen. In zijn brieven geeft de Staatssecretaris met de cijfers van de SVB een gekleurd beeld. De alledaagse werkelijkheid van budgethouders vind ik hierin niet terug. Het percentage dat de Staatssecretaris gebruikt om aan te geven dat het allemaal wel meevalt, roept twijfels op als ik het afzet tegen de berichten die mijn fractie van Per Saldo en budgethouders ontvangt.
Er zijn vragen over de betalingstermijn van vijf tot tien werkdagen. Ik kan me voorstellen hoe frustrerend zo'n belofte voor budgethouders is. Het blijkt namelijk niet te gaan om de tijd vanaf het insturen van de declaratie tot het moment dat het geld op de rekening staat, maar om de tijd vanaf het registeren door de SVB tot de uitbetalingsopdracht. In de betalingstermijn die steeds genoemd wordt, ook in de brief van de Staatssecretaris, is niet meegenomen dat het mogelijk een paar dagen duurt voordat een per post gestuurde declaratie bij de SVB aankomt. Het betreft bovendien werkdagen. Bovendien kan het even duren voordat een bank de overschrijving verwerkt heeft. Dit alles staat nog los van het feit hoeveel moeite mensen moeten doen om in contact te komen met de SVB, hoelang mensen moeten wachten op uitbetaling en in hoeveel gevallen

de uitbetaling niet klopt. Een aantal collega's heeft dit laatste ook al genoemd.
Hoe krijgt de Staatssecretaris een beeld van de manier waarop de problemen van budgethouders opgelost worden? Heeft hij weleens steekproefsgewijze een dossier gepakt om dat bekijken? Heeft hij het weleens vanuit de praktijk gemonitord? Hoe vaak heeft men contact moeten leggen? Hoe lang duurde het voordat men werd uitbetaald? Klopte de uitbetaling? Kortom, de vraag of de problemen voor de budgethouders worden opgelost lijkt me een betere graadmeter dan de cijfers van de SVB. Er moet een goed beeld komen van de zaken die blijven misgaan en de manier waarop die op korte termijn en structureel worden opgelost. Hoe wordt er gewerkt bij het corrigeren van fouten? Daarnaast is het van belang dat boven water komt hoe het zover heeft kunnen komen. Dat de Staatssecretaris zich door de Kamer gemaand voelde tot haast bij de invoering van het trekkingsrecht, mag nooit betekenen dat er geen oog meer is voor de mogelijkheden en de risico's. Als de voortekenen niet goed zijn, moet je niet doorzetten. Waren er niet alom slechte voortekenen, bijvoorbeeld in de pilots van de afgelopen jaren? Er waren zorgen en signalen dat er problemen dreigden, maar toch is de invoering doorgezet. Bij de SVB is het gebruikelijk om bij nieuw beleid van het Ministerie van Sociale Zaken een uitvoeringstoets te doen waarna de SVB aangeeft of een nieuwe taak uitvoerbaar is. Daarbij geeft de SVB ook aan hoe men de wijzigingen interpreteert, hoe daarover gecommuniceerd wordt, wat de uitvoeringskosten zullen zijn en of men de uitvoering en het klantcontact aankan. Het betreft dus een integrale uitvoeringstoets, veel breder dan alleen de ICT. Waarom is het in dit geval niet gebeurd? Waarom is er in het traject van invoering van het trekkingsrecht geen uitvoeringstoets van de SVB gevraagd? Heeft de Staatssecretaris er echt alles aan gedaan om zich ervan te verzekeren dat de invoering van het trekkingsrecht zonder problemen kon plaatsvinden of is deze mogelijke crash op de koop toe genomen?

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA): Voorzitter. Het is de derde keer in een korte tijd dat we spreken over de problemen met de uitbetaling van pgb's door de SVB. Dat doen we niet voor niets. We willen allemaal dat de pgb's goed lopen. De start van de uitvoering van het trekkingsrecht was echter niet fraai. Gelukkig zijn er flinke stappen vooruitgezet dankzij het harde werken van de SVB en de Staatssecretaris en de inzet van Per Saldo. De achterstanden met de zorgovereenkomsten zijn weggewerkt en de uitbetaling aan hulpverleners is fors op gang gekomen.
De Staatssecretaris schrijft echter in zijn brief van vorige week dat we er nog niet zijn. Dat blijkt ook uit de vele mails die de Kamerleden nog steeds krijgen. We krijgen nog steeds indringende mails van mensen die soms heel begrijpelijk de wanhoop nabij zijn. Hulpverleners worden niet uitbetaald. Soms wordt er te veel uitbetaald. Vaak betreft het verkeerde gegevens in Mijn SVB als daarin überhaupt al gegevens staan. We zijn ons allemaal bewust van de invloed die het gedoe met de uitbetaling heeft op mensen die afhankelijk zijn van zorg. Je wilt gewoon de zekerheid dat je hulpverleners worden uitbetaald en dat je zorgovereenkomsten kloppen. Je wilt grip op je zorg en je leven hebben. Onzekerheid is daar funest voor. Het moet gezegd worden dat het inmiddels beter gaat, maar we zijn er dus nog niet. Er is bovendien een groot verschil tussen de cijfers en de individuele ervaringen van budgethouders. Hoe verklaart de Staatssecretaris dit?

Mevrouw **Leijten** (SP): Er wordt gezegd dat alle zorgovereenkomsten zijn goedgekeurd, terwijl we nog dagelijks mails krijgen van mensen die erover klagen dat zorgovereenkomsten er niet zijn, zoek zijn of niet kloppen. Als ze dan vragen wat er niet klopt, blijken ze er niet te zijn. Maar goed. Ik heb de Staatssecretaris gevraagd wie de waarheid spreekt. De

heer Van Dijk heeft de vraag iets anders gesteld. Ik heb een heel concrete vraag aan de Partij van de Arbeid. Mensen komen in betalingsproblemen en daaraan zijn kosten verbonden. Zoals ik al zei, leven sommige mensen op hun creditcard. Krediet kost geld. Er is gezegd dat VWS garant staat voor uitvoeringsproblemen bij de gemeenten en uitvoeringskosten bij de SVB. Dit stond ook in het antwoord op de Kamervragen van mevrouw Keijzer. Zou het niet goed als de Staatssecretaris vandaag toezegt dat hij garant staat voor de meerkosten van mensen die schulden moeten aangaan, deurwaarders aan hun broek krijgen en boetes moeten betalen, omdat ze simpelweg geen salaris uitbetaald hebben gekregen door de chaos bij de SVB?

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA): We willen natuurlijk niet dat mensen nog meer de dupe worden van de invoeringsproblemen van het trekkingsrecht. De vraag die mevrouw Leijten mij stelt, stel ik hierbij met haar aan de Staatssecretaris. Het komende herstelplan betreft natuurlijk de administratie, maar ook dit soort zaken. Het lijkt me goed dat we die daarin nadrukkelijk meenemen.

Mevrouw **Leijten** (SP): Onze meningen over de manier waarop het gaat en hoe het is gelopen kunnen uiteenlopen. Ik ben echter blij dat de PvdA zich aansluit bij mijn pleidooi om de mensen vrij te stellen van de meerkosten die ze moeten maken, omdat de salarissen niet zijn uitbetaald. Dit lijkt me het minste wat we kunnen doen. Ik vraag het ook aan de VVD. Het zou mooi zijn als we dit in ieder geval vandaag regelen.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA): Ten eerste heb ik een aantal vragen over de uitbetaling. Het aantal ingediende en uitbetaalde declaraties neemt snel toe. Dat is mooi. Dit blijkt ook uit de wekelijkse rapportage van de Staatssecretaris. Het trekkingsrecht lijkt daarmee op gang te komen. Toch schrijft de Staatssecretaris dat hij nog zo'n 44.000 declaraties verwacht. Wat is zijn beeld van deze declaraties? We hebben inmiddels twee maanden in 2015 gehad. Je zou denken dat de meeste mensen hun declaraties al hebben ingediend. Zijn die declaraties nog niet ingediend of zijn ze wel ingediend maar nog niet ingevoerd en verwerkt? De Staatssecretaris heeft overleg met Per Saldo en de SVB. Wat is hun beeld van de nog te verwachten declaraties? Hoe staat het met de uitbetaling van maandloners over de maand februari? Dit is inmiddels al de tweede ronde. Hoe gaat het in deze tweede maand? Gaat het nu wel goed?
Ten tweede heb ik vragen over het RRT. Dit team moet helpen bij acute situaties en voorkomen dat mensen tussen wal en schip vallen. De capaciteit van dit team is uitgebreid en de werkwijze is verbeterd. Toch schreef de Staatssecretaris vorige week dat nog niet in alle gemelde situaties, het probleem is opgelost. Hoe staat het ermee? Werkt het RRT goed? Kunnen problemen worden aangepakt en opgelost? Het kan natuurlijk niet zo zijn dat het RRT onbereikbaar is als mensen in acute nood komen, of dat men doorverbonden wordt met de afdeling Kinderbijslag, zodat het RRT zijn werk uiteindelijk niet goed kan doen. Graag hoor ik een reactie van de Staatssecretaris.
Ten derde heb ik vragen over de uitvoeringstoets. De PvdA en de VVD hebben erom gevraagd, gesteund door de gehele Kamer. De Staatssecretaris heeft dit opgepakt en drie hoofdvragen naar de Kamer gestuurd. De vragen betreffen de huidige knelpunten en de manier waarop we de situatie structureel kunnen verbeteren. Dat lijken me prima hoofdvragen. De Staatssecretaris schrijft echter niet wanneer hij met de uitvoeringstoets begint. Wat is de planning? Bovendien ziet het RRT nu al waar de knelpunten zitten. Ik ga ervan uit dat die gelijk worden aangepakt en opgelost. Kan de Staatssecretaris dit bevestigen?
Er wordt hard gewerkt om de huidige problemen op te lossen. Het heeft echter al best lang geduurd. De pgb-houders en hun hulpverleners

hebben er alle belang bij dat de huidige situatie zo snel mogelijk opgelost wordt. Wanneer werkt het trekkingsrecht zoals het bedoeld is?

De heer **Van 't Wout** (VVD): Voorzitter. Opnieuw spreken wij over de problemen met de uitbetalingen van de pgb's door de SVB. Sommige collega's hebben het al gezegd. Het goede nieuws is dat er in ieder debat weer vorderingen te melden zijn. Tegelijkertijd heeft de individuele budgethouder die nog steeds problemen heeft en zijn rekeningen niet kan betalen, er helemaal niets aan dat de grote getallen beter worden. De Staatssecretaris en Per Saldo geven aan dat de problemen nog niet voorbij zijn. Dat blijkt ook uit de berichten die we allemaal in onze mailbox krijgen. Vlak voor dit algemeen overleg hebben we een brief gekregen dat Per Saldo, VWS, de SVB en de Branchevereniging Kleinschalige Zorg (BVKZ), werken aan samenwerkingsafspraken voor structurele verbeteringen. De VVD vindt dat een goede ontwikkeling. Ik heb grote waardering voor de rol die partijen als de branchevereniging en Per Saldo daarbij willen spelen. Ik heb een aantal vragen over die afspraken aan de Staatssecretaris. Er wordt een onafhankelijke ketenregisseur geïntroduceerd. Wat gaat die precies doen? Wat zijn zijn of haar bevoegdheden? Wat is het tijdpad van de uitvoeringstoets en daarmee van het implementeren van structurele oplossingen? Collega Van Dijk vroeg er ook al naar. Ik zei eerder al dat een individuele budgethouder die in de problemen zit, niets heeft aan structurele oplossingen op de langere termijn of verbetering van macrocijfers. Daarom hebben we met alle andere partijen van meet af aan gepleit voor een RRT. Later hebben we gezegd dat dit uitgebreid moest worden om mensen die in acute problemen zitten, heel snel te kunnen helpen. Toch horen we dat het ook daar nog te vaak misgaat. Er wordt niet uitbetaald; er is gesteggel over de urgentie of men krijgt het RRT gewoonweg niet te pakken. Dat laatste vind ik echt zorgwekkend. De Staatssecretaris schrijft in zijn brief ook dat het telefoonsysteem kwetsbaar blijft. Daarover gaan de kafkaëske mailtjes die wij van mensen ontvangen: ik hang de hele dag aan de telefoon en eindig bij de afdeling Kinderbijslag. Je moet er soms om lachen, maar je kunt je de wanhoop van deze mensen voorstellen. Hoe kunnen we de bereikbaarheid verbeteren zodat men, zeker bij acute problemen, de juiste persoon aan de lijn krijgt? Wat de VVD betreft moet de inzet blijven dat we enerzijds met heel veel energie werken aan het structureel oplossen van de problemen met het trekkingsrecht en anderzijds ervoor zorgen dat op korte termijn individuele budgethouders, en zorgaanbieders voor wie ik vanaf het begin ook aandacht heb gevraagd, niet in de problemen komen of zelfs omvallen.

Mevrouw **Leijten** (SP): Het is goed dat de VVD kritisch is. In het vorige debat zei de VVD nog dat de trein was gaan rijden en dat we de goede kant opgingen. Niemand kan echter ontkennen wat we allemaal gemaild krijgen. Het is goed dat de heer Van 't Wout vraagt naar de bereikbaarheid van het RRT. De Staatssecretaris heeft een maand geleden zijn excuses gemaakt. Zou het niet goed zijn als helder wordt dat hij daarmee ook garant staat voor eventuele meerkosten door de problemen met de uitvoering van de SVB, omdat men zijn salaris niet heeft ontvangen?

De heer **Van 't Wout** (VVD): Ik hecht eraan om te reageren op de eerdere opmerking van mevrouw Leijten. Vorige keer hebben we gezegd dat we vorderingen zagen, maar ik heb ook continu aangegeven dat we nog steeds individuele problemen zien. Dat punt maak ik nu weer. Het tweede punt van mevrouw Leijten is een gedachte die ook door mijn hoofd speelt. Gezien het gehele beloop van dit dossier ben ik tegelijkertijd uitermate huiverig om dit soort dingen heel groots op te pakken. Wat voor uitvoeringsellende halen we ons hiermee misschien weer op de hals? Ik vraag

de Staatssecretaris wel hiernaar serieus te kijken, want qua gevoel en intentie zit ik op dezelfde lijn als mevrouw Leijten.

Mevrouw **Leijten** (SP): We hebben het de hele tijd over uitvoeringsproblemen bij de SVB. Uitvoeringsproblemen mogen echter nooit de reden zijn om niet garant te staan voor de meerkosten van mensen die in de schulden raken, hoge rekeningen van deurwaarders hebben of schulden moeten aangaan om als werkgever hun personeel te kunnen betalen. We staan garant voor de gemeenten en voor de SVB. Dan zouden we ook garant moeten staan voor deze mensen. Uitvoeringsproblemen moeten we pragmatisch oplossen. Op grond van het principe «u hebt schade omdat wij het verkeerd hebben gedaan» moeten we vandaag de knoop doorhakken. We moeten zeggen dat mensen worden gecompenseerd voor de meerkosten.

De heer **Van 't Wout** (VVD): Ik deel de gedachte van de SP. Mijn gevoel zegt dat dit moet kunnen. Tegelijkertijd denk ik dat ook de Kamer van de ontwikkelingen van de afgelopen twee jaar in dit dossier moet leren. Ik wil bekijken of het reëel uitvoerbaar is. Als dat zo is, sta ik er absoluut sympathiek tegenover.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): De VVD spreekt in verband met uitvoerbaarheid ook altijd over fraude. Ik zit eigenlijk met het volgende. De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Jeugdwet en de Wet langdurige zorg (Wlz) kennen de mogelijkheid om een pgb in te trekken als er verkeerde informatie verschaft is. Ik ben bang dat we straks kafkaiaanse taferelen krijgen. Iemand heeft bijvoorbeeld een zorgovereenkomst ingediend bij de SVB, waarin een ander tarief staat dan de gemeente kent. Vervolgens ontstaat er discussie over het feit dat er te veel is uitbetaald. De gemeente of het zorgkantoor trekt dan het pgb in, omdat men verkeerde informatie heeft verschaft. Ziet de VVD-fractie die mogelijkheid? Dat kan bijna niet anders, want het staat in de wet. Is de VVD-fractie het met me eens dat dit in ieder geval niet mag gebeuren?

De heer **Van 't Wout** (VVD): In een eerder debat hebben we gesproken over het uitkeren van declaraties zonder goedgekeurde zorgovereenkomsten. Ik heb toen gezegd dat we erop moeten letten dat we ons niet opnieuw ellende, zoals dit soort dingen, op de hals halen als we het systeem terugbrengen naar hoe het ooit bedacht was. Ik heb toen gevraagd om Per Saldo bij de verdere uitrol te betrekken. Ik ben het met mevrouw Keijzer eens dat een pgb niet afgepakt moet worden als er als gevolg van deze problematiek fouten in de overeenkomst zitten. Dat lijkt me helder.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Dat is fijn. Ik heb het genoteerd.

De heer **Van 't Wout** (VVD): De inzet van de VVD is om te blijven werken aan een structurele oplossing. Zorg er op de korte termijn echter wel voor dat mensen die in de problemen zitten, ergens naartoe kunnen bellen waar de telefoon wordt opgenomen door iemand die ze kan helpen. Zorg ervoor dat die hulp er daadwerkelijk komt. Velen hebben het al gezegd: het pgb is voor individuele mensen zo ongelooflijk belangrijk dat we daarin echt alle energie moeten steken.

Mevrouw **Dik-Faber** (ChristenUnie): Voorzitter. Vandaag spreken we al voor de derde keer op vrij korte termijn over pgb's. Ik moet net als de vorige sprekers helaas vaststellen dat de problemen nog niet zijn opgelost. Bij onze fractie komen nog elke dag in de mailbox, maar ook via de telefoon, meldingen binnen van mensen die bijvoorbeeld de huur niet kunnen betalen. Gisteren kreeg de fractie een telefoontje van een ouder

die een pgb kreeg voor de zorg voor haar kind. Dat pgb was al een aantal maanden uitgebleven. De ouders konden de vaste lasten niet meer betalen. Ze kregen last van psychische problemen, omdat ze het gevoel hadden te falen in de zorg voor hun kind. Dat verhaal heeft me diep geraakt. Er kan je niets ergers overkomen dan het gevoel te krijgen dat je faalt in de zorg voor je kind door fouten bij de overheid, fouten in systemen.

De Staatssecretaris heeft 24 februari een brief gestuurd aan de Kamer. Daarin schreef hij dat de werkvoorraad – ik vind het een verschrikkelijk woord – van de maandloners van eind januari is weggewerkt en dat voor 99% van de ingediende declaraties de betalingstermijn van vijf tot tien werkdagen wordt gerealiseerd. Ik kan de Staatssecretaris verzekeren dat dit echt niet overeenkomt met de inhoud van mijn mailbox. Waar haalt hij deze informatie vandaan? Hoe konden deze getallen in de brief staan? Een percentage van 99 geeft de indruk dat er duidelijke informatie is. Ik heb die informatie echter niet. In de brieven van de brancheorganisaties lees ik dat ze niet precies weten hoeveel mensen nog wachten op hun loon en waar het wel goed is gegaan. Ik krijg graag een toelichting op deze cijfers van de Staatssecretaris.

Tijdens het vragenuurtje vanmiddag hebben we nog een brief van de Staatssecretaris ontvangen. Hierin schrijft hij weer dat vanuit de algemene lijn de situatie op orde is. Zoals ik al aangaf, vind ik dit beeld nog steeds te rooskleurig. Tegelijkertijd ben ik wel heel blij dat de Staatssecretaris erkent dat er afspraken gemaakt moeten worden, omdat de situatie nog niet op orde is.

Volgens onze fractie moeten we de budgethouder weer helemaal centraal stellen. De focus lag tot nu toe op het uitbetalen van de lonen. Dat is goed, want de betaling moet op dit moment vooropstaan. We moeten echter ook verder kijken en ervoor zorgen dat de systemen op orde zijn en de gegevens van de mensen goed in de systemen staan. Dan krijgen de budgethouders weer de regie over hun zorg. Ik noem als voorbeeld dat de reiskosten niet verwerkt kunnen worden. Daarover krijgen we veel meldingen binnen. Ziekmeldingen kunnen ook niet verwerkt worden. Dat moet gewoon anders. Per Saldo pleit voor een herstelplan met betrokkenheid van VWS, de SVB, zorgkantoren en gemeenten. Neemt de Staatssecretaris deze aanbeveling over? Komt er iemand die doorzettingsmacht heeft en alle organisaties aan het herstelplan kan binden? Vanmiddag las ik daarover al iets in zijn brief. Daarop krijg ik graag een nadere toelichting.

Hoeveel mensen werken er bij het RRT en hoe bereikbaar is het team? Per Saldo heeft meer dan 4.000 mensen voor spoed en urgente betalingen aangemeld. Waarom zijn er meldingen blijven liggen? Waarom wordt een deel van de meldingen in het reguliere proces meegenomen, zoals de Staatssecretaris schrijft? Deze mensen zijn toch niet voor niets door Per Saldo aangedragen? Zorgt de Staatssecretaris ervoor dat deze casussen allemaal adequaat worden opgepakt?

Een aantal gemeenten in het land wil helpen bij schrijnende situaties. Mensen die hun vaste lasten niet meer kunnen betalen, krijgen een budget van de gemeenten, zodat ze niet vastlopen. Wil de Staatssecretaris deze gemeenten ondersteunen als ze daarvoor een beroep op hem doen? Het is een noodscenario waaraan ik liever helemaal niet wil beginnen, want de problemen moeten structureel worden opgelost. Als de gemeenten echter een beroep doen op de Staatssecretaris voor bijvoorbeeld garantstellingen, wil hij deze dan positief bekijken?

Ik wil hier over een paar weken niet weer zitten. Het probleem moet nu echt opgelost worden. Ik lees nog een paar zinnen voor uit een mail die ik heb ontvangen over de onzekerheid van mensen: «We wachten met angst en beven op begin maart – dat is dus nu – wanneer de volgende urenbriefjes ingediend moeten worden. Tot nu toe is er ook geen enkel antwoord van de Sociale Verzekeringsbank op onze verschillende mailtjes

en brieven binnengekomen. We weten dus niet of de fouten die ze hebben gemaakt bij de invoering van de bedragen, nu zijn verholpen. Ze zijn nog steeds niet telefonisch of via de mail bereikbaar.» Tot zover de mail. Hierop krijg ik graag een reactie.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Voorzitter. Het is de derde keer dat we spreken over het niet-uitbetalen van salarissen aan zorgverleners. Er zijn mensen die al drie maanden zonder salaris zitten. Volgens de Staatssecretaris zijn alle maandloners betaald en is slechts 1% van de declaraties niet betaald. Dat komt volgens hem doordat deze mensen geen of een verkeerd bankrekeningnummer hebben doorgegeven. De mailboxen van ons allemaal stromen vol met verhalen die daar haaks op staan. Hoe worden die problemen opgelost? Je zult eind november voor het laatst je salaris gehad hebben, terwijl je intussen ook de dure decembermaanden achter je kiezen hebt.
Rond drie uur ontvingen we een brief met een aantal afspraken. Ik begrijp heel goed dat Per Saldo en de BVKZ blij zijn met deze afspraken. Daaruit blijkt immers dat de budgethouders eindelijk centraal komen te staan. Essentieel is dat bij punt 4 van de afspraken staat dat er een uitvoeringstoets moet komen. Deze toets had echter al veel eerder moeten plaatsvinden. Naast de vraag hoe we ervoor zorgen dat mensen betaald krijgen, is de hamvraag van vandaag of het trekkingsrecht nog gaat vliegen. Gaat het werken? We hebben grote aarzelingen. De commissie-Elias, die onderzoek heeft gedaan naar de ICT-debacles bij de overheid, heeft een aantal kenmerken van mislukte ICT-trajecten genoemd. Wat hier gaande is, heeft daar heel veel aspecten van. De commissie-Elias heeft ook een aantal valkuilen bij ICT-debacles laten zien. Weet iedereen wat valkuil nummer één bij ICT-falen is? Dat is voortmodderen. Zijn we dat niet aan het doen? Die vraag is van belang, omdat alles van vandaag het risico in zich draagt dat we straks weggaan met de afspraken die handig door de Staatssecretaris gemaakt zijn, zonder dat er een einde komt aan de ellende van al deze mensen, dat we mails blijven ontvangen over zaken die misgaan en dat straks in maart en april hetzelfde weer gebeurt.
Waarom wilden we Kamerbreed het trekkingsrecht? We wilden goede arbeidsovereenkomsten en een handig en duidelijk systeem voor de budgethouders en we wilden fraude tegengaan. Dat was de businesscase, zoals het dan heet, waarnaar Deloitte trouwens geen onderzoek mocht doen, en dat geeft al te kennen. Alles wat op dit moment bij de SVB gebeurt, is in strijd met de genoemde doelen. Uit de antwoorden op mijn 44 vragen blijkt dat het bedoelde trekkingsrecht niet gaat vliegen. De uitbetalingsproblemen blijven bestaan. De benodigde aanpassingen aan het systeem kunnen niet gedaan worden, terwijl deze desastreuze winkel open is. Over welke aanpassingen hebben we het? Hebben we het over plateau 2 en 3? We weten het niet eens. Het betreft in ieder geval de aanpassingen die opgenomen staan in de brief van het VNG van 22 juli, waaronder het kunnen declareren van reiskosten. Er zijn verschillende andere voorbeelden genoemd.
Ik heb hier een lijstje met stukken waarover de Staatssecretaris zelf begonnen is in de beantwoording van mijn 44 vragen. Ik overhandig hem dit graag via de bode, want ik ontvang die stukken graag. Daarbij staat bijvoorbeeld de brief van de SVB waarmee het Deloitte-rapport aan VWS is aangeboden. Dat was overigens pas op 18 november van het vorige jaar. Ik wil ook graag het oordeel van de departementale chief information officer) (CIO) uit maart 2014. Hoe is deze eigenlijk betrokken bij het «go»-moment dat op 27 november vorig jaar heeft plaatsgevonden?
Het is al gememoreerd dat budgethouders en zorgverleners al maanden zonder geld zitten. Ik heb nog 28 aanvullende vragen, die voortvloeien uit mijn eerdere vragen naar de oorzaken van dit ICT-debacle. Ik blijf zo doorvragen omdat in het antwoord op deze vragen het antwoord besloten zit op de vraag of het reëel is te verwachten dat na vandaag de betalingen

correct en tijdig gedaan worden. Ik vraag me af of het niet van belang is om binnen een week aan een onafhankelijke ICT-deskundige met verstand van programmeren en bouwen te vragen of het huidige ICT-systeem aangepast kan worden, terwijl de winkel open is, of dat het verstandiger is te stoppen, terug te gaan naar het systeem van voor 1 januari en dan te bouwen aan een goede toekomst van het trekkingsrecht, zoals dat bedoeld is.

De vergadering wordt van 16.46 uur tot 16.58 uur geschorst.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Voorzitter. Meerdere leden van de Kamer hebben gememoreerd dat we al een aantal keren hebben gesproken over het trekkingsrecht. Wanneer je constateert dat een aantal zaken nog niet goed lopen, is het goed te bespreken wat er precies aan de hand is, hoe het met de cijfers zit en om bij elkaar de vinger aan de pols te houden. Het is goed nog even te memoreren dat we in de gevoerde debatten een aantal belangrijke afspraken hebben gemaakt, waarvan de uitvoering meteen ter hand is genomen. In de eerste plaats ligt de absolute topprioriteit bij de uitbetalingen. Dat is het belangrijkste middel om de continuïteit te garanderen. We hebben dus besloten dat het nog ontbreken van een goedgekeurde zorgovereenkomst geen obstakel voor betaling mag zijn en dat er in dat geval ambtshalve een toekenningsbeschikking wordt gegeven. In de tweede plaats is afgesproken om een aantal punten in de communicatie verder te verbeteren. Frequently asked questions zijn in overleg met Per Saldo opgepakt. De site van de SVB is uitgebreid. Bovendien is het RRT voor spoedeisende zaken die geen uitstel dulden, uitgebreid. Het RRT behandelt diverse signalen die via diverse kanalen, waaronder Per Saldo als belangrijkste kanaal, binnenkomen om tijdige betalingen te kunnen garanderen. De capaciteit van het RRT is uitgebreid tot 25 fte. Er is ook voorzien in het feit dat zorgaanbieders die niet tijdig worden uitbetaald, signalen kunnen doorgeven aan de helpdesk. Ook hiervoor is de capaciteit uitgebreid.
Waar staan we nu? Het is goed daarover een paar woorden te wisselen. We hebben een beeld van de ontwikkelingen ten aanzien van de declaraties en de maandloners van 30 januari tot 2 maart. Het aantal zorgovereenkomsten is langzaam maar zeker gegroeid tot het niveau dat we verwachtten. Op 30 januari zaten we op 172.000, op 10 februari op 190.000, op 23 februari op 215.000, zoals ik ook in mijn brief heb vermeld, en de stand van gisteren was 222.000. Bij de betaalde maandloners zien we een ontwikkeling van 59.000, 68.000, 70.000 en 74.000. Er zitten ook nieuwe maandloners bij en omzettingen van flexibele uren in maandlooncontracten. Het aantal betaalde declaraties over januari was op 30 januari 600, op 10 februari 27.000, op 23 februari 77.000 en de stand van gisteren was 92.000. Kortom, het aantal declaraties dat wordt ingediend en verwerkt, is in rap tempo toegenomen. Een aantal leden zei het al: alle hens aan dek om dat voor elkaar te krijgen, werkt. Dit leidt dan ook tot de conclusie dat de beweging om ervoor te zorgen dat de declaraties worden ingediend en zo snel mogelijk worden verwerkt, daadwerkelijk op gang is gekomen en op stoom is.
Waarom heb ik in mijn brief geschreven dat hiermee niet alle problemen zijn opgelost? Een budgethouder heeft helemaal niets aan de macrocijfers als zijn declaratie nog niet betaald is of als er nog steeds een probleem met de communicatie is. Dat begrijp ik heel goed. We moeten niet alleen bekijken of de productie goed loopt, maar we moeten ook oog hebben en houden voor de individuele problemen die er al zijn of kunnen optreden en ervoor zorgen dat daarop actie wordt ondernomen. Dat moeten we in twee opzichten doen. Aan de ene kant moeten we bekijken of we het probleem snel kunnen oplossen. Ik doel dan op het RRT. Aan de andere kant moeten we bekijken wat er precies fout is gegaan, hoe we dat moeten oplossen en wat dat betekent voor het systeem. Het gaat dus niet

alleen om het oplossen van de problemen. We moeten er ook van leren en vervolgens stappen zetten voor de toekomst.
Daarom moeten we via twee kanten sturen. Aan de ene kant moeten we de uitbetalingen prioriteit blijven geven. De maatregelen die we daarvoor hebben genomen, werken. Aan de andere kant moet er aandacht zijn voor de ervaringen van de budgethouders en hun terechte zorgen als ze, ondanks de mooie verhalen over de budgetcijfers, nog steeds niet betaald zijn. Ze hebben gelijk als ze hierover klagen, want ze hebben gewoon recht op uitbetaling. We hebben intensief overleg gevoerd, ook naar aanleiding van de cijfers, met Per Saldo en de BVKZ, zodat we de werkelijkheid van de individuele budgethouder goed in beeld hebben en houden en de problemen kunnen oplossen. Als we praten over 160.000 declaraties, kunnen we wel zeggen dat 99% op tijd is, maar dan er is nog altijd bij 1%, dus bij 1.600 declaraties, een probleem. Als het 2% is, hebben we het al over meer dan 3.000 declaraties. We praten over zulke grote aantallen dat de macrocijfers niet de enige werkelijkheid zijn. De werkelijkheid van de budgethouder is de werkelijkheid waarmee de mensen te maken hebben. We moeten hieraan ongelooflijk veel aandacht geven en we moeten die heel serieus nemen. Sterker nog, die twee werkelijkheden moeten met elkaar in verband worden gebracht. Het ene kan een signaal zijn voor de werking van het systeem. Lopen de declaraties goed? Het andere kan een signaal zijn voor het feit dat het systeem nog niet zo goed werkt dat er ook ingespeeld wordt op individuele vragen en zorgen. Het is heel belangrijk om deze twee lijnen uit te zetten. Daarom heb ik met Per Saldo en de BVKZ afspraken gemaakt.
Laten we die afspraken eens doornemen. Allereerst gaan we fouten opsporen en repareren. We handelen niet alleen zo veel mogelijk problemen via het RRT af, maar we bekijken ook wat er fout is gegaan. Zit er iets niet goed bij de gemeente? Zit er iets niet goed bij het zorgkantoor? Zit er iets niet goed bij de SVB? Hierdoor ontstaat inzicht in het ontstaan van de problemen, zodat we kunnen bekijken wat dit voor de systemen betekent in plaats van alleen maar de fouten te repareren. Ik heb gezegd dat we voor de toekomst een onafhankelijke ketenregisseur moeten aanstellen. Dat klinkt duur. Als we straks echter een aantal dingen moeten herstellen, dingen met betrekking tot de betalingen of dingen die in de systemen veranderd moeten worden, vraagt dat wat van alle partijen. Iemand met doorzettingsmacht en met «externe ogen» moet dan alle partijen, gemeenten, zorgkantoren, SVB en in voorkomende gevallen het departement erop kunnen aanspreken om te doen wat ze moeten doen. Ik wil dat de ketenregisseur met name de herstelkant aanpakt en alle partijen aanspreekt op wat ze moeten doen. Dit alles moet vooral gericht zijn op een zo goed mogelijk herstel, wat mij betreft gezien door de ogen van de budgethouder. Het moet niet alleen maar een systeemaanpassing betreffen, omdat er dingen fout zijn gegaan. Het systeem moet zo aangepast worden dat de budgethouders er wat aan hebben en het voor hen ook gebruiksvriendelijker wordt. Dat is de belangrijkste kant van de ketenregie.

De **voorzitter**: Mevrouw Leijten wil een procedureel punt maken.

Mevrouw **Leijten** (SP): We krijgen dit briefje een uur voor het debat, terwijl we in het vragenuurtje zitten en daarna moeten stemmen. Op die momenten kunnen we geen tijd vrijmaken voor een goede bestudering ervan en voor afstemming. Ik heb er geen opmerkingen over gemaakt, maar er zijn veel vragen te stellen over dit briefje. Ik weet dat de voorzitter zich altijd strikt aan twee interrupties houdt, maar misschien kan ze nu drie interrupties toestaan, omdat dit briefje onderdeel is geworden van het debat. Dan kunnen we hierover vragen stellen.

De **voorzitter**: Volgens mij is het aantal interrupties in de eerste termijn redelijk beperkt gebleven. Ik sta drie interrupties toe, mits ze kort en bondig zijn. Ik hecht er wel aan om het debat binnen de gestelde eindtijd af te ronden in verband met verdere planningen.

Mevrouw **Leijten** (SP): Wat heeft de Staatssecretaris net eigenlijk gezegd? Wat zijn de ketens? Wat doet een regisseur? Wat betekent «herstel»? Wat bedoelt hij met de «ogen van de budgethouder»? Ik vind het vage taal. Het is jargon. Worden de mensen betaald? Wordt de telefoon opgenomen? Worden mensen goed doorverwezen? Met andere woorden: «ketenregisseur» klinkt prima; «onafhankelijk» klinkt nog veel beter, maar wat is nu precies zijn takenpakket?

Staatssecretaris **Van Rijn**: Ik licht het even precies toe. We hebben maatregelen genomen met de betalingen als absolute prioriteit. Die maatregelen leidden ertoe dat er een aantal beslissingen is genomen, ondanks het feit dat zorgovereenkomsten nog niet zijn goedgekeurd, en dat er dingen ambtshalve zijn vastgesteld. Mevrouw Leijten heeft in het vorige debat tegen mij gezegd dat we moeten blijven opletten. Ze heeft gezegd: als er nu beslissingen genomen worden, moeten we straks misschien allerlei dingen herstellen en de systemen aanpassen om ervoor te zorgen dat het weer goed komt, en dat vraagt werk van gemeenten, zorgkantoren en de SVB. We moeten dus niet alleen dingen wijzigen en corrigeren, maar ook herstelwerkzaamheden uitvoeren. Enerzijds moeten we partijen opdracht kunnen geven en aangeven wat er van hen verwacht wordt. Anderzijds moeten we, als we dingen herstellen, kijken door de ogen van de budgethouder. We moeten dingen niet herstellen door gelden terug te vorderen omdat het vinkje verkeerd stond, om in de woorden van mevrouw Keijzer te spreken. Nee dus. We moeten ervoor zorgen dat de budgethouder bij de herstelwerkzaamheden geen last heeft van de dingen waaraan hij niets kon doen.
Een en ander is wat mij betreft dus tweeledig. Ten eerste, we moeten ervoor zorgen dat alle partijen die een rol spelen in het herstelproces adequaat worden aangestuurd, zodat we weten wat er gebeurt. Dit moet onafhankelijk, met externe ogen, gebeuren. Ten tweede, er moet bekeken worden wat de herstelwerkzaamheden betekenen voor de budgethouder. Hij mag er geen last van hebben. De budgethouder moet geen gedoe krijgen met fouten die niet door hem zijn gemaakt.

Mevrouw **Leijten** (SP): Er worden dus gezamenlijke afspraken gemaakt ter verbetering van het trekkingsrecht en de budgethouder komt centraal te staan in de aanpak. Dit had natuurlijk vanaf 1 januari het geval moeten zijn. Ik vind «een onafhankelijke ketenregisseur» echt prima klinken, maar het is voor mij nog steeds te vaag. Krijgen we het mobiele nummer van de ketenregisseur? Kan ik Veronica doorsturen naar de ketenregisseur? Ik had het net over Sylvia die al twee maanden wacht op haar salaris en nu op haar creditcard leeft. Kan ik haar het nummer van de ketenregisseur geven? Of is die ketenregisseur weer een manager die met heel veel mensen moet overleggen, waardoor allerlei overleg weer vastloopt? Ik wil, net als iedereen, graag oplossingen. Wat de ketenregisseur doet, is wat mij betreft niet concreet genoeg. Wordt hij de nieuwe baas van de SVB?

Staatssecretaris **Van Rijn**: Laten we nu niet een aantal dingen door elkaar halen. De prioriteit voor de komende tijd is en blijft dat de betalingen op tijd plaatsvinden. Als daarbij dingen fout gaan, moeten die worden opgespoord en gerepareerd, niet alleen om zo snel mogelijk te kunnen uitbetalen, maar ook om ervan te leren. Dat is de eerste afspraak.
De tweede afspraak is dat er een aantal herstelwerkzaamheden moet plaatsvinden. Daarover hebben we de vorige keer gesproken. Als er

dingen zijn besloten en betaald zonder goedgekeurde zorgovereenkomst, zullen we ervoor moeten zorgen dat die goedgekeurde zorgovereenkomst er komt. De budgethouders moeten in het systeem kunnen zien wat de stand van zaken voor hen is. Die herstelwerkzaamheden vragen werk van gemeenten, zorgkantoren en de SVB. Zij moeten gegevens aan elkaar leveren en ervoor zorgen dat die met elkaar kloppen. Ik wil dat de ketenregisseur op twee dingen let. Ten eerste moet hij erop letten dat de herstelwerkzaamheden adequaat worden uitgevoerd en dat iedereen doet wat hij moet doen. Ten tweede, als er herstel van betalingen moet plaatsvinden, moet dat gezien door de ogen van de budgethouder gebeuren. We willen namelijk voorkomen dat een budget niet meer wordt uitgekeerd of wordt teruggevorderd als er een vinkje verkeerd staat, zoals mevrouw Keijzer zei. De afspraken rondom het RRT blijven intact: fouten opsporen en herstellen. De ketenregisseur is vooral gericht op de tweede fase. Als we namelijk dingen moeten herstellen, moeten we tegelijkertijd een aantal zaken oplossen.
De derde afspraak was om te bekijken hoe het zit met de doorlooptijden van de betalingen. Het verschil tussen de macroproductie, die redelijk goed loopt, en wat er micro wordt ervaren, is te groot. Ik zei het al, maar ik herhaal het nog even. Ik snap heel goed dat een budgethouder niets aan de macrocijfers heeft als zijn betaling nog niet goed loopt. Die mismatch moet er dus uit. We moeten exact weten hoe het zit met de doorlooptijden van de betalingen. We blijven die ook monitoren. De gegevens worden overigens gewoon uit de systemen gehaald. We willen ook precies weten hoeveel vragen er bij het RRT binnenkomen. Is daarbij een positieve ontwikkeling zichtbaar? Kan de accountantsdienst van de SVB nog eens kijken naar de doorlooptijden, zodat we daarover ook zekerheid krijgen?
De vierde afspraak is dat we snel een start maken met de uitvoeringstoets. We hebben nu een draaiend systeem waardoor alle declaraties lopen. Laten we nu niet zeggen dat het systeem niet werkt. Alle declaraties worden erdoor gehaald. We hebben echter wel degelijk nog een aantal wensen ten aanzien van de gebruiksvriendelijkheid. Hoe kun je gemakkelijk dingen invullen? Kun je de wensen van de budgethouders honoreren? Ik heb het dan over het trekkingsrechtsysteem zoals het bedoeld is. Ik wil zo snel mogelijk met de uitvoeringstoets beginnen om ervoor te zorgen dat we niet pas in de zomer, maar nu alvast dingen kunnen oplossen door aanpassingen in het systeem aan te brengen.
Ik ben blij dat we deze afspraken hebben kunnen maken, omdat ik op twee dingen stuur. Enerzijds moeten we ervoor zorgen dat het systeem werkt zoals het bedoeld is, namelijk zo snel mogelijk betalen. Anderzijds moeten we een heel scherp oog hebben voor de problemen die de budgethouders ervaren, niet alleen met de betalingen, maar ook met het inkijken en invullen van het systeem. Het verschil in de manier waarop dat ervaren wordt, is niet goed. Dat moet eruit. Ik ben blij dat ik deze afspraken heb kunnen maken met de partijen die daarvan het meest verstand hebben.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Ik hoor de Staatssecretaris zeggen «laten we nu niet zeggen dat het systeem niet werkt», maar waarom zijn we dan hier? Volgens mij is het een feit dat het systeem niet werkt. De Staatssecretaris zegt dat er allerlei herstelwerkzaamheden moeten plaatsvinden. Ik vrees dat hij het handmatig herstellen van zaken die fout zijn gegaan bij 230.000 zorgovereenkomsten bedoelt. De Staatssecretaris gaat het gewoon niet redden. Wordt het geen tijd om duidelijkheid te verschaffen over het ICT-systeem, plateau 1, zoals dat genoemd is? Wat komt er nog aan? In de beantwoording staat dat er op 16 februari een onderzoek is gestart om plateau 2 en 3 vorm te geven. Misschien is het veel beter om de Staatssecretaris te vragen het op te geven. Dit gaat ’m zo niet worden. Ik ben bang dat we hier over een maand weer zitten, omdat er niet is uitbetaald over maart en april.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Laten we de verschillende trajecten niet door elkaar halen. Ten eerste: prioriteit één is ervoor zorgen dat de betalingen zo snel mogelijk plaatsvinden, met het RRT waar maatwerk nodig is. Op die prioriteit blijven we inzetten. Dat hebben we vorige keer afgesproken. Ik heb de cijfers gegeven. Het begint op stoom te komen en dat moeten we vooral op stoom houden. Dat zegt vriend en vijand. Die prioriteit moet in ieder geval gehandhaafd blijven. Ten tweede: we hebben een aantal noodmaatregelen genomen om prioriteit aan de betalingen te kunnen geven. Vorige keer hebben we in het debat gezegd: zorg ervoor dat het geen structurele situatie wordt, maar dat het systeem zodanig wordt aangepast aan de praktijk, dat we de fouten niet in volgende rondes opnieuw meenemen. We moeten dus dingen herstellen. Als er geen goedgekeurde zorgovereenkomst is, moet die er komen. Als een toekenningsbesluit van de gemeente ontbreekt en dat nu ambtshalve toegekend is, moet dat besluit er alsnog komen. Dat geldt zowel voor de gemeente als voor het zorgkantoor. Dan kan het systeem straks goed draaien. Dat is het herstelplan. Ten derde: we hebben de uitvoeringstoets. Daarbij wordt de vraag gesteld welke wijzigingen we in het systeem moeten aanbrengen voor het trekkingsrecht nieuwe stijl of wat Per Saldo noemt «trekkingsrecht 2.0». Hoe honoreren we daarin de wensen van de budgethouders zo goed mogelijk? Het systeem waarmee we nu werken, willen we verder verbeteren, met name door de budgethouder centraal te stellen zodat het voor hem of haar een goed systeem is. De drie trajecten zijn: prioriteit voor betalingen, herstellen wat nodig is door de noodmaatregelen en verbeteringen van het systeem die nodig zijn om op de korte en lange termijn een beter systeem hebben.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Ik onderscheid die drie zaken wel. Dat stelt de Staatssecretaris misschien gerust. Het gaat mij echter om de brief van 22 juli van de VNG. Daarin staan een aantal dingen, bijvoorbeeld de wettelijk verplichte termijn van vier weken die de VNG erin wilde hebben, de discrepanties in de gehanteerde definitiecoderingen, zorgfuncties en formats, de begeleiding die de gemeente wil, mogelijke vrije velden, de reiskosten en noem het allemaal maar op. Hoe zorgt de Staatssecretaris ervoor dat alles goed in het systeem komt? Het gaat om het handmatig aanpassen van 230.000 zorgovereenkomsten. De Staatssecretaris heeft nog geen antwoord gegeven op de vraag hoe hij dit gaat doen. Hoe gaat het systeem straks op zo'n manier draaien dat deze problemen tot het verleden behoren? Of modderen we voort?

Staatssecretaris **Van Rijn**: Die aanpassingen hoeven niet allemaal handmatig te gebeuren, maar ze zijn nu soms overruled door de prioriteit van de betalingen. De bedoeling is dat de zorgovereenkomsten op een juiste manier in het systeem staan, dat ze goedgekeurd zijn door de gemeenten of de zorgkantoren, dat de budgethouder erin kan kijken en dat men kan volgen wat er gebeurt. In sommige gevallen is herstel nodig. Dat geldt niet voor alle zorgovereenkomsten, want veel zorgovereenkomsten staan gewoon goed in het systeem en zijn verwerkt. Als dat nog niet het geval is, of als de zorgovereenkomst nog niet is goedgekeurd door de gemeente of het zorgkantoor, moet het wel gebeuren. Daarmee verbeteren we immers de werking van het systeem en het inzicht van de budgethouder. Mevrouw Keijzer geeft in haar betoog nog een aantal andere zaken aan. Dat zijn de wensen en eisen van de gemeenten naar aanleiding van de vraag waaraan het systeem volgens hen moest voldoen. Die blijven we houden. Het is juist de bedoeling van de uitvoeringstoets dat we de wensen van de gemeenten, zorgkantoren en de budgethouders, wat mij betreft de belangrijkste groep, inventariseren om zo het systeem te verbeteren. Vervolgens bekijken we in de volgende fase van het systeem hoe we zo veel mogelijk rekening kunnen houden met die wensen. Dat proces hebben we gelopen. Op een gegeven moment

stoppen we met het inventariseren van de wensen en gaan we ze invoeren. Als ze in het systeem ingevoerd zijn, gaan we verdere verbeteringen aanbrengen waarbij we zo veel mogelijk rekening houden met de wensen van bijvoorbeeld de budgethouders en het nieuwe trekkingsrecht dat we willen.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Ik gebruik mijn tweede interruptie in vervolg hierop. Had de uitvoeringstoets niet moeten plaatsvinden voordat de stuurgroep Trekkingsrecht half november en vervolgens het bestuurlijk overleg op 27 november zeiden dat ze hiermee verder wilden en dat dit 'm zo ging worden?

Staatssecretaris **Van Rijn**: Ik kom hierop bij de specifieke vragen nog terug. Het is natuurlijk niet zo dat er geen uitvoeringstoetsen hebben plaatsgevonden. Er waren al een aantal pilots in uitvoering. Er liepen ook al salarisbetalingen via de SVB waarop we ons konden baseren. Er zijn uitvoeringstoetsen uitgevoerd op een aantal nieuwe elementen. Er hoefde dus geen integrale uitvoeringstoets over het geheel plaats te vinden, omdat er al pilots liepen waarmee ervaringen opgedaan waren. Bovendien deed de SVB het werk al en had er dus al ervaring mee. Als alle ICT-deskundigen die mevrouw Keijzer raadpleegt, heeft geraadpleegd of zal raadplegen, achteraf bekijken hoe het tot stand gekomen is, zien ze dat er wensen waren waarvan sommige zijn gehonoreerd en andere niet. Ze zullen zeggen dat het anders was gelopen als we het anders hadden gedaan. Dat weten we echter niet. Daarom hebben we vorige keer afgesproken naar aanleiding van een motie die daartoe was ingediend, om integraal te bekijken hoe het gegaan is. Daarnaast hebben we afgesproken om bij de uitvoeringstoets ook een evaluatie te doen. Hoe is het gegaan? Kunnen we alle stukken bekijken? Is er volledige transparantie? Wat kunnen we ervan leren voor de toekomst? We gaan dus ook een evaluatie doen. Dat heb ik de Kamer al toegezegd. Er is een aangenomen motie op dit onderwerp. We gaan alle stukken bekijken. We zorgen ervoor dat alles goed onderzocht wordt en dat het resultaat naar de Kamer komt, zodat we er een debat over kunnen voeren.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Je zou bijna willen dat de Staatssecretaris die ICT-deskundigen had geraadpleegd. Dan hadden we hier misschien niet gezeten. De Staatssecretaris zei net nog iets heel belangrijks. Hij zei dat er deeluitvoeringstoetsen zijn geweest en dat we misschien een integrale uitvoeringstoets hadden moeten doen.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Nee, dat heb ik niet gezegd.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Hij zei: er is geen integrale uitvoeringstoets gedaan. Mijn vraag is of hij die niet beter wel had kunnen doen.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Ik vind het prima om het te bekijken. We hebben afspraken gemaakt over wat we gaan bekijken. Die vraag heb ik in de beantwoording van de Kamervragen ook beantwoord.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Ik heb het niet over de dingen die de Staatssecretaris gaat doen, maar die hij had moeten doen.

De **voorzitter**: Interrupties lopen via de voorzitter. U bent in tweede instantie aan de beurt geweest. De vraag is duidelijk.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Wij hebben de vorige keer al afgesproken om integraal te kijken naar de manier waarop de besluitvorming is verlopen, naar de onderzoeken die zijn gedaan en wat we ervan geleerd hebben. Die dingen gaan we allemaal bekijken. Daarover bestaat geen enkel misver-

stand. Ik heb ook geen enkele behoefte om het niet te doen, want het is heel erg belangrijk. Het is echter niet goed om te doen alsof dit soort dingen helemaal niet heeft plaatsgevonden.
Hoe verlopen deze processen? Er wordt eerst een systeem gebouwd. Er worden pilots en deeluitvoeringstoetsen uitgevoerd. De CIO geeft zijn oordeel. Er zijn onderzoeken gedaan, waaronder een Gateway Review. Daaruit zijn verschillende aanbevelingen voortgekomen, die zijn opgevolgd. Vervolgens komt er een onderzoek om te bekijken of het allemaal goed loopt. Het proces van het maken van een ICT-systeem leidt altijd tot het verzamelen van wensen en het maken van een functioneel ontwerp. Vervolgens wordt bekeken of dat loopt en krijg je aanbevelingen die je opvolgt. Uiteindelijk onderzoek je of het haalbaar is. Wij zijn tot de conclusie gekomen dat het haalbaar is
Mevrouw Gerbrands vroeg of het aan de Kamer of het systeem lag. Het lag aan allebei. De Kamer vroeg op te schieten met de trekkingsrechten. We hebben toen tegen elkaar gezegd: pas op. Dat kan ik aan de hand van de verslagen aantonen. Dat zegt niet dat de Kamer ergens schuld aan heeft. De vraag was meer of we het trekkingsrecht goed konden invoeren. Er zijn bovendien een aantal ICT-onderzoeken geweest om te bekijken of het systeem aan de voorwaarden voldeed om de invoering van het trekkingsrecht haalbaar te maken. De conclusie was uiteindelijk dat het haalbaar was per 1 januari 2015. Dat zijn de redenen, er zijn geen andere. Wat mij betreft komt er volledige openheid zodat het allemaal bekeken kan worden, want er is helemaal niets mis mee.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV): De Staatssecretaris verwijst naar de verslagen. Ik wil dan graag het verslag van de vergadering waarin de Kamer heeft gezegd het toch maar per 1 januari te doen, tegen alle adviezen en signalen dat het niet zou werken in.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Het was in ieder geval niet mijn bedoeling om het zo te zeggen. Laat ik het anders zeggen. We hebben op een aantal momenten gesproken over de invoering van het trekkingsrecht. Daarbij speelden twee dingen. We hadden allemaal de wens, die heel gerechtvaardigd was, om het trekkingsrecht zo snel mogelijk in te voeren, omdat het een goede manier was om van voorschotten en controle achteraf te komen tot declaraties en controle vooraf. We hebben gezegd dat we daarvoor ons best gingen doen, maar dat het wel verantwoord moest kunnen. Niemand heeft gezegd: ga maar door, terwijl het niet verantwoord is. De Kamer heeft dat niet gezegd en ik ook niet. Daarnaast zijn er meerdere onderzoeken uitgevoerd waarin bekeken is of het systeem aan alle haalbaarheidsvereisten voldeed, of invoering haalbaar was en of het systeem gefaseerd ingevoerd moest worden. Uiteindelijk is ervoor gekozen om het niet gefaseerd in te voeren, omdat we dan in één jaar met twee systemen moesten werken. Het maakt verder niet uit, want vorige keer hebben we afgesproken om te laten onderzoeken hoe alles gegaan is. We kunnen dan tot een goed oordeel komen over de manier waarop het gelopen is en wat we ervan voor de toekomst kunnen leren. Die toezegging ligt er en blijft wat mij betreft ook staan. Die zullen we netjes uitvoeren.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA): Ik ben blij dat er wordt begonnen met een snelle start van de uitvoeringstoets, zoals dat zo mooi staat omschreven. Het gaat volgens mij echter om twee aparte dingen. Aan de ene kant gaat het om de manier waarop we het ontwikkeltraject zo vormgeven dat het systeem doet waarvoor het bedoeld is, namelijk maatwerk van pgb's mogelijk maken. Aan de andere kant gaat het erom de problemen die we tegenkomen zo snel mogelijk op te lossen. Dit laatste is voor de korte termijn. Vindt de Staatssecretaris ook dat we de uitvoeringstoets heel snel ter hand moeten nemen om uiteindelijk alle

bugs waartegen de mensen nu aanlopen, op te lossen? Wat is «heel snel»? Waarop kunnen we dan rekenen?

Staatssecretaris **Van Rijn**: Ik geef even een beeld van de tijdschema's. Ik wil samen met alle partners, gemeenten, zorgkantoren en de SVB, een herstelplan opstellen, zodat de portals van de budgethouders zo snel mogelijk de juiste gegevens bevatten. Ik zei het net al. Dat moet gebeuren. Het plan wordt nu gemaakt. In het bestuurlijk overleg dat ik met de partners voer, heb ik afgesproken dat we op 20 maart het plan vaststellen en het dan zo snel mogelijk uitvoeren. Dat betreft de herstelkant. Wat betreft de uitvoeringskant, de verbeteringen van het systeem, hebben we in het vorige debat keer afgesproken dat ik de commissie de vragen voorleg die we daarbij hanteren. Die heeft de commissie nu gekregen. Uit wat ik hoor, trek ik de conclusie dat het ongeveer de goede vragen zijn. We gaan als het ware morgen beginnen, zodat we voor de zomer, voor 1 juni, al een heel eind komen. Ik wacht echter niet tot de zomer met het invoeren van verbeteringen die morgen al ingevoerd kunnen worden. Het uitvoeringsplan, waarmee een quick winst mogelijk zou zijn, pakken we zo snel mogelijk op. Het punt van de reiskosten wil ik bijvoorbeeld zo snel mogelijk oppakken. Dit traject loopt tot de zomer. Het onafhankelijke onderzoek zal ongeveer in dezelfde periode worden voltrokken. Ik hoop voor de zomer zicht te hebben op de manier waarop een en ander is verlopen, op de besluitvorming en op wat we ervan geleerd hebben. Dit zijn de drie trajecten. Het herstelplan, waarmee alle ketenpartners bezig zijn, wil ik 20 maart proberen vast te stellen. Daarover zal ik de Kamer informeren. Het uitvoeringsplan en de evaluatie komen voor de zomer.

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66): Ik ben op zoek naar wat hardere garanties van de Staatssecretaris over de betalingen en het verdere verloop. In het vorige AO heb ik gevraagd of het opstartproblemen betrof of dat we deze problemen elke maand opnieuw terug zouden zien. Alle goede voornemens ten spijt heb ik nog steeds niet het gevoel dat het goed komt. Ik hoor graag van de Staatssecretaris wat er veranderd is waardoor hij ervan uitgaat dat bijvoorbeeld in maart alle maandloners hun salaris krijgen, dat de declaraties op tijd worden uitbetaald en dat de fouten die we nu geconstateerd hebben, niet opnieuw worden gemaakt. Ik hoor nog geen oplossing.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Ik doe nog een poging. Aan de ene kant, als we naar de cijfertjes kijken, zien we dat het aantal declaraties enorm is toegenomen en dat de maandloners zijn betaald, ook over februari. Die tweede betaling is gewoon gedaan en klaar. Dit zijn de macroproductie-cijfers. Aan de andere kant zegt de budgethouder dat die cijfers mooi zijn, maar dat het niet voor hem geldt. Zolang die discrepantie bestaat, ben ik niet tevreden. Daarom schrijf ik het ook in de brief. Als mij naar het verloop gevraagd wordt, kan ik aan de hand van de cijfertjes niets anders concluderen dan dat er enorme stappen zijn gezet. De noodmaatregelen werken dus. Het gaat mij echter niet alleen om de werkelijkheid van de cijfers. Het gaat me ook om de werkelijkheid van de budgethouders. Die heb ik steeds voor ogen. In elk systeem worden fouten gemaakt. Ik ben echter pas tevreden als de reguliere betalingen op tijd lopen en als we ook kunnen meten dat ze op tijd lopen. Ik ben pas tevreden als we eventuele problemen snel kunnen oplossen en er geen enorm verschil is tussen het ervaren van de macrocijfers en de beleving van de budgethouders. Dat verschil wil ik eruit hebben. Zo sta ik erin.
Welke weg zie ik voor me? Aan de ene kant moeten we er ongelooflijk bovenop zitten dat de huidige cijfers steady blijven, dus dat de productie goed loopt. Op dit moment worden er 5.000 tot 6.000 declaraties per dag ingediend en worden er ook 5.000 tot 6.000 declaraties uitbetaald. In dit tempo kunnen we de termijnen goed halen. We kunnen ook uit de

systemen halen of het ongeveer op tijd loopt. Ik ben pas tevreden als budgethouders, zo mogelijk alle budgethouders, dat ook zo ervaren. We springen niet alleen op de cijfers, maar kijken ook naar de concrete ervaringen van mensen. Daarom gaat het mij. Het gaat mij niet om productiecijfers die niemand uiteindelijk herkent. Ik wil beide dingen doen. De aanvullende afspraken zijn zo belangrijk, omdat Per Saldo, de budgethouders, en de BVKZ vanuit hun ervaringen de gegevens kunnen doorgeven. Daardoor kunnen we niet alleen fouten opsporen en herstellen, maar we kunnen er ook van leren en het systeem verbeteren.

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66): Dat is precies mijn probleem. Per Saldo is steeds betrokken geweest en heeft kunnen aangeven wat er fout ging. We zien dat gevallen van het RRT teruggaan naar het reguliere proces. Kortom, ik ben het helemaal met de Staatssecretaris eens dat er op dit moment budgethouders in de problemen zitten die voorlopig niet het gevoel hebben dat ze daaruit komen. Uit de grote getallen mag dan blijken dat het goed gaat, maar er is nog steeds een groot aantal mensen bij wie het niet goed gaat. Hoe weten we dat het de volgende maand goed gaat? De Staatssecretaris zegt dat we een aantal afspraken hebben gemaakt waardoor het de volgende maand goed gaat. Hoe moet ik dat uit die afspraken halen?

Staatssecretaris **Van Rijn**: Door naar beide aspecten te kijken. Ten eerste blijven we hard sturen op de productie. Het is misschien goed nog eens te zeggen dat het alle hens aan dek is bij de SVB. Daar wordt uit alle macht gewerkt om ervoor te zorgen dat de declaraties op tijd binnengehaald en op tijd betaald worden. De ontwikkeling van de cijfers is ook gewoon indrukwekkend. Dit mag ook gezegd worden tegen de medewerkers van de SVB. Ik snap dat het lastig is om tegelijkertijd te zeggen dat je nog niet helemaal tevreden bent. Ten tweede kunnen we pas tevreden zijn als we constateren dat dit ook bij de budgethouders het geval is.
Hoe kunnen we dit laatste volgen? We kijken naar de tevredenheid van de budgethouder zelf. Fouten melden we zo snel mogelijk bij het RRT. Bovendien rapporteren we elke dag hoe het met de meldingen bij het RRT gaat. Ik blijf erop wijzen dat we pas tevreden kunnen zijn als alle problemen zijn opgelost. Ik zei net al dat als 1% niet goed gaat, het algauw 1.600 declaraties betreft. We kunnen dus niet gauw tevreden zijn. Nogmaals, ik ben pas tevreden als het in de ogen van de budgethouders geregeld is en niet als de macrocijfers kloppen. We kunnen dat zien aan de resultaten van het RRT, aan de reacties van de budgethouders en aan de signalen die we blijven opvangen. Ik hecht er natuurlijk aan om goede cijfers te krijgen en de productie goed te laten verlopen. Dat is de beste manier, want dan is er gewoon betaald.

Mevrouw **Ellemeet** (GroenLinks): Ik kom even terug op de vraag van mevrouw Keijzer of het achteraf gezien niet beter was geweest als de SVB en het ministerie een integrale uitvoeringstoets hadden uitgevoerd. Op die vraag reageerde de Staatssecretaris nogal geïrriteerd. Hij gaf aan dat er allerlei toetsen gedaan zijn, dat er op allerlei manieren getoetst is en dat er een onafhankelijk onderzoek komt. Ik wil hier graag gezegd hebben dat ik het ongepast vind die irritatie te uiten. Er gaat van alles mis voor een heel grote groep mensen en het is zaak om dit heel serieus te nemen. De Staatssecretaris moet het ter harte nemen dat er dingen niet goed gaan. We hebben het recht om de legitieme en kritische vraag te stellen of het niet beter was geweest om een integrale uitvoeringstoets te doen, zoals de SVB dat ook in andere gevallen heeft gedaan. De Staatssecretaris heeft het over een uitvoeringstoets die hij door een onafhankelijke regisseur wil laten uitvoeren. We hebben het eerder gehad over een motie van mevrouw Dijkstra en mijzelf om een onafhankelijke probleemanalyse te laten maken. Gaat het nu om hetzelfde? We willen een onderzoek naar

de vraag of het proces deugdelijk verlopen is en we willen een onderzoek naar het systeem. Worden daar nu twee onderzoeken naar gedaan door twee verschillende onafhankelijke regisseurs?

Staatssecretaris **Van Rijn**: Het zit wat mij betreft in dezelfde onderzoeksvraag. Daarin heeft mevrouw Ellemeet gelijk, we kunnen het gelijk meenemen. Tegelijkertijd moeten we bekijken of er aanvullend onderzoek nodig is om het beter uit te zoeken. Als dat nodig is, moeten we dat doen. Wat betreft het punt van de irritatie: ik ben geenszins geïrriteerd. Sterker nog, ik vind het heel belangrijk om te bekijken hoe we het systeem voor de toekomst kunnen verbeteren en wat we kunnen leren van het verleden. Ik breng alleen de nuance aan dat we niet moeten doen alsof er in het verleden niets is gebeurd. We moeten het allemaal uitzoeken, evalueren en bekijken wat we ervan kunnen leren. We moeten niet te gemakkelijk zeggen dat het wel goed gelopen was als we het op een andere manier hadden gedaan. Het is altijd waardevol om terug te kijken. Mij gaat het om het kennen van de feiten. Wat is er gebeurd? Wat hebben we ervan geleerd? Wat betekent dit voor de beoordeling van de manier waarop het gegaan is? Daarbij kan alles aan de orde komen. Ik voel geen spoor van irritatie. Sterker nog, we moeten dit met elkaar bekijken, omdat we daarmee het systeem verder kunnen verbeteren. Maar laten we niet doen alsof er helemaal niets heeft plaatsgevonden. Er zijn onderzoeken geweest. Er zijn ook Gateway Reviews geweest. Er is een rapport van Deloitte. De aanbevelingen zijn opgevolgd. Op grond daarvan nemen we een beslissing en vervolgens moeten we die uitvoeren. Zo werkt het. Ik heb geen enkel spoor van twijfel over de vraag of het allemaal goed uitgezocht moet worden.

Mevrouw **Ellemeet** (GroenLinks): Het onderzoek naar het verloop van het proces en de besluitvorming om per 1 januari het trekkingsrecht integraal uit te voeren, wordt dus samengevoegd met het onderzoek naar het systeem. Dat zijn twee belangrijke vragen. Ik kan me voorstellen dat die om een verschillende benadering vragen. Is het niet verstandiger die twee uit elkaar te trekken?

Staatssecretaris **Van Rijn**: Mevrouw Ellemeet stelt de vraag die ik ook stelde. Ik denk dat een en ander in een aantal opzichten heel goed te combineren is. We moeten echter zeker niet nalaten om een onafhankelijk onderzoek toe te voegen als we een specifiek punt verder willen belichten. Heel veel dingen zullen samenvallen. Het onderzoek naar de verbetering van het systeem kan heel goed samenvallen met de evaluatie. Er kunnen punten uit de evaluatie komen die we specifieker willen laten bekijken. Daartoe ben ik zeer bereid.

Mevrouw **Dik-Faber** (ChristenUnie): Ik kom even terug op het punt van de 99% en 1% en dat alle maandlonen zijn betaald. Ik hoor graag van de Staatssecretaris hoe hij aan die informatie komt. Ik heb hier een brief van Per Saldo waarin aangegeven wordt dat tot 26 februari de helft van de meldingen afkomstig was van maandloners. Ook die 1% wordt niet herkend. Ik hoor de Staatssecretaris zeggen dat we aan de slag gaan en dat het 1 juli opgelost moet zijn. Ik denk dan bij mezelf dat het wel om heel veel mensen gaat. Wat moeten die in de tussentijd tot 1 juli doen? Het zijn allemaal individuele schrijnende verhalen. Graag krijg ik een toelichting op de cijfers en op de vraag welke stappen de mensen achter die cijfers kunnen zetten om de problemen op te lossen.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Er zijn twee manieren om het beeld en de cijfers bij elkaar te brengen. Enerzijds is de vraag waardoor het verschil komt en hoe het zit met de gemiddelde doorlooptijd van de betalingen, die uit het systeem komt. Als je elke dag ongeveer 6.000 declaraties

binnenkrijgt en je er ongeveer 6.000 kunt afhandelen, kun je natuurlijk meten in welk tempo een en ander plaatsvindt. Anderzijds moeten we bekijken welke gevallen bij het RRT worden aangemeld en hoeveel er per dag worden afgewerkt. We hebben nu afspraken gemaakt, zodat we elke dag kunnen bekijken wat er binnenkomt bij het RRT, wat er wordt afgewerkt en welke hiccups er nog in zitten. We kunnen dan per dag volgen hoe het zit met de ingewikkelde gevallen waarmee problemen zijn. De SVB en Per Saldo rapporteren hier elke dag over.

Mevrouw **Dik-Faber** (ChristenUnie): Ik heb nog steeds niet van de Staatssecretaris gehoord dat de cijfers niet kloppen. Hij houdt eraan vast; laten we dus hopen dat ze kloppen. Volgens Per Saldo kloppen ze niet. Als ik in mijn mailbox kijk, denk ik ook dat ze niet kloppen. De Staatssecretaris verwijst de mensen naar het RRT, maar ze kunnen dit team niet bereiken. Ik stel de Staatssecretaris nogmaals de vraag of hij het probleem niet onderschat. Hoe zorgen we ervoor dat alle mensen die een probleem hebben, het RRT kunnen bereiken en geholpen worden?

Staatssecretaris **Van Rijn**: Ik onderschat het niet. Daarom ben ik met die twee acties bezig. Aan de ene kant zorg ik ervoor dat de productie op gang blijft en dat de betalingen prioriteit krijgen. Aan de andere kant volg ik exact wat een en ander betekent. Hoeveel gevallen komen er bij het RRT? Hoeveel worden er door dat team afgehandeld? Blijft een en ander op orde? Ik heb overigens de afspraak gemaakt dat ik expliciet de doorlooptijd van die gegevens laat bekijken door een audit uit te voeren. Ik heb die afspraak ook naar de Kamer gestuurd. Ook ik wil dat het goed gevolgd wordt. De gegevens komen uit de systemen. De resultaten van het RRT worden verschillend ervaren. Dat breng ik bij elkaar door nadruk te leggen op de cijfertjes, apart onderzoek te doen naar de vraag of de doorlooptijden kloppen en ervoor te zorgen dat we elke dag weten wat er bij het RRT ligt en wat er uitgaat.

De heer **Van 't Wout** (VVD): Het blijft lastig. Het RRT is op verzoek van de Kamer opgezet en de Staatssecretaris heeft het ook ruimschoots omarmd, omdat we niet willen dat mensen door het ijs zakken, terwijl we zoeken naar structurele oplossingen. Ik vind het lastig. Ik houd eigenlijk niet van individuele casuïstiek in debatten, maar wat moet ik als antwoord geven aan mensen die zeggen niet bij het RRT binnen te komen, omdat de telefoon het niet doet? Ik heb hiervoor in mijn eerste termijn ook al aandacht gevraagd. Ik proef het ook een beetje bij mijn collega's. Wat moeten we doen met de acute gevallen die gewoon niet op het bureau van het RRT terechtkomen?

Staatssecretaris **Van Rijn**: Dat is een van de redenen waarom we daarover afspraken hebben gemaakt die we bovendien hebben aangescherpt. Als er problemen zijn rondom bereikbaarheid en dat soort zaken, kan men ook bij de brancheorganisaties terecht. Dit systeem leidt ertoe dat Per Saldo bij wijze van spreken elke dag doorgeeft of er acute gevallen zijn die opgelost moeten worden. Per Saldo vraagt, en wat mij betreft terecht, iedere dag te bekijken hoe die acute gevallen zijn opgelost. We hebben dan niet alleen dat mensen zeggen dat ze er niet doorkomen bij de SVB en hun probleem ergens anders neerleggen, maar we kunnen die route ook benutten om een en ander te volgen. Dit blijkt in de praktijk te werken. We moeten op dagelijkse basis moeten bekijken wat er bijvoorbeeld via de SVB of de BVKZ wordt gemeld. We kunnen bezien wat ermee gebeurt en krijgen teruggekoppeld of het probleem is opgelost of niet. In de praktijk blijkt dan dat sommige dingen in het reguliere systeem opgelost zijn of worden en andere zaken handmatig geregeld worden. Dit zijn de nadere afspraken die we gemaakt hebben.

De heer **Van 't Wout** (VVD): Ik probeer het even heel concreet te maken. Als we dit soort casuïstiek te horen krijgen, is het advies dus om zich bij Per Saldo te melden.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Ik moet Per Saldo een beetje in bescherming nemen. Als het nodig is, moet men zich in eerste instantie gewoon melden bij de SVB. We hebben afgesproken dat de kanalen van Per Saldo en de branchevereniging openstaan als het bij de SVB niet lukt. We hebben geregeld dat de SVB terugkoppelt aan de brancheorganisaties of die gevallen binnen een redelijke tijd opgelost zijn.

Mevrouw **Leijten** (SP): Tijdens dit debat is het ministerie flink bezig met een positief verhaal tegenover de media. Ik lees hier een kop in de Volkskrant: «Van Rijn lost laatste problemen met pgb's op». Mijn concrete vraag is wat het telefoonnummer van de Staatssecretaris is. Kan hij dat hier noemen en herhalen, zodat hij inderdaad alle problemen kan oplossen?

Staatssecretaris **Van Rijn**: Als ik nu ook al moet reageren op krantenartikelen die nog moeten verschijnen, is dat toch wel heel ...

Mevrouw **Leijten** (SP): Er wordt in dit bericht gesproken over een woordvoerder van het ministerie. De kop zal ongetwijfeld aangeleverd zijn in een persbericht. Wellicht kunnen wij dit bericht ook krijgen. Ik heb al in mijn inbreng gezegd dat het mij gaat om wat de budgethouders en hun werknemers telkens weer in de media horen. Eerst wordt gezegd: het spijt me. Dan wordt gezegd dat het binnen tien dagen is opgelost. Vervolgens wordt gezegd dat de achterstanden zijn weggewerkt. En dan is er nu weer de kop: «Van Rijn lost laatste problemen met pgb's op», terwijl ik nog geen concreet voorstel heb gehoord. Ik hoor een voorstel dat we betere cijfers krijgen. Daar vragen we al veel langer om. We krijgen een ketenregisseur, maar het is niet helder wat die gaat doen. Wat gaat de Staatssecretaris concreet doen? Waar kunnen de mensen die niet betaald zijn, zich melden? Op welk telefoonnummer wordt er opgenomen en worden ze niet doorgeschakeld naar Breda, Roermond, Utrecht of Rotterdam, in de hoop dat ze iemand aan de lijn krijgen? We kunnen hen wel verwijzen naar Per Saldo, maar die kan het inmiddels ook niet meer aan. Iedere vraag die hier door de collega's is gesteld, vraagt om een maatregel. Ik stel voor dat de Staatssecretaris zijn mobiele nummer eventjes noemt en herhaalt. Dan weet iedereen waar hij zich kan melden.

De **voorzitter**: Ik vraag de mensen op publieke tribune om niet te applaudisseren en steunbetuigingen achterwege te laten.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Voor zover ik weet, is er geen persbericht van het ministerie uitgegaan. Ik kan niet reageren op krantenkoppen die ik nog niet gezien heb. Dat lijkt me niet juist. Laten we vaststellen dat alle maatregelen die we bespreken, ertoe leiden dat er declaraties worden ingediend en dat het systeem op stoom komt. Laten we ook vaststellen dat ikzelf heb gezegd dat niet alleen het verhaal van de cijfertjes moet kloppen, maar dat het verhaal ook voor de budgethouders moet kloppen. Daarom hebben we een aantal aanvullende afspraken gemaakt. Daar ben ik blij mee. Ik hoop dat mevrouw Leijten dat ook is. Dit alles, namelijk een goede productie van de declaraties en de afhandeling daarvan en een snelle oplossing van moeilijke gevallen waardoor we bovendien leren om het systeem te verbeteren, moet ertoe leiden dat we steeds dichter bij de oplossing van het probleem komen. We moeten nu vooral de herstelacties en acties ter verbetering van het systeem in gang zetten. Dat lijkt me het meest in het belang van de budgethouders. De genoemde weg lijkt me hiervoor de beste. We hebben meerdere kanalen opengesteld waar

problemen gemeld kunnen worden. Dat is natuurlijk in de eerste plaats de SVB. We hebben aanvullende afspraken gemaakt met de brancheorganisaties, zodat mensen ook daar terechtkunnen. We krijgen een goede terugkoppeling over de afhandeling van de moeilijke gevallen. Dan zijn we toch bezig om te bekijken hoe we de prioriteit bij de betalingen kunnen leggen, dat we kunnen herstellen wat nodig is, dat we kunnen werken aan een verbetering van het systeem en dat de moeilijke gevallen zo snel mogelijk worden opgelost? Binnen dit spectrum moeten we blijven samenwerken.
Ik kom bij de beantwoording van een aantal specifieke vragen. Mevrouw Leijten heeft gevraagd hoe het zit met de 30.000 achterstallige, niet-geopende, mails. Ze suggereerde een beetje dat er declaraties niet gezien worden. Dit heb ik uiteraard bij de SVB nagevraagd. De SVB meldt mij dat de e-mails dagelijks worden gecontroleerd op declaraties en dat die dagelijks in het werkproces worden opgenomen. Er is inderdaad een achterstand in de verwerking van de overige vragen. De mails worden dus elke dag gescreend om te bekijken of er declaraties bij zitten. Mevrouw Leijten vroeg ook of de werkvoorraad van 24.000 een structureel probleem is. Het is een reguliere werkvoorraad en ik ben het met mevrouw Dik-Faber eens dat «werkvoorraad» een beetje lelijk woord is. Er komen 5.000 tot 6.000 declaraties binnen en er gaan 5.000 tot 6.000 declaraties uit. Een werkvoorraad van 24.000 wordt dus gemiddeld binnen de gestelde vijf werkdagen afgewerkt. Het betreft dus geen declaraties van mensen die op hun geld zitten te wachten. Het is een reguliere voorraad die binnen vijf tot tien dagen betaald kan worden.
Mevrouw Leijten en mevrouw Dijkstra hebben een aantal vragen gesteld en opmerkingen gemaakt over de gemeentelijke bevoorschotting. Een aantal gemeenten, Maastricht, Brunssum en Almere, hebben voorschotten uitgekeerd. Een aantal andere gemeenten overweegt ook dit te doen. Gemeenten nemen deze maatregelen om budgethouders tegemoet te komen. Dat kan een oplossing zijn, maar het is geen structurele oplossing, ook niet voor de gemeenten. De gemeenten kennen immers budgetten toe aan de SVB en daarmee wordt het trekkingsrecht uitbetaald. Als gemeenten een voorschot geven, moet dit later weer worden verrekend. Nogmaals, ik snap best dat gemeenten deze maatregel soms nemen om budgethouders te helpen. Het zou echter goed zijn om alles in het reguliere proces op te nemen, zodat het in de toekomst goed verloopt zonder een ingewikkelde verrekenslagen tussen de SVB en de gemeente.

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66): Ik ben benieuwd wat de Staatssecretaris vindt van de bevoorschotting en hoelang hij vindt dat dit kan voortduren. De gemeente Brunssum heeft expliciet aangegeven dat men de budgetten überhaupt niet via de SVB heeft laten lopen. Dat is natuurlijk niet de bedoeling, maar ik kan me voorstellen dat deze oplossing op dit moment heel gunstig is voor pgb-houders.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Dat kan ik me ook voorstellen. Ik ben het met mevrouw Dijkstra eens dat dit natuurlijk niet de bedoeling is. We willen juist dat het trekkingsrecht via het reguliere proces gaat lopen. Reguliere betalingen zijn voor de toekomst ook in het belang van de budgethouders, want anders krijgen we moeilijke verrekeningen tussen de SVB en de gemeente. Ik snap de beweegredenen. Het is echter beter zo snel mogelijk naar het reguliere proces te gaan, namelijk bevoorschotting van de SVB zodat die het trekkingsrecht kan uitvoeren en de declaraties ontvangt. Ik denk dat dit ook de opvatting van de gemeente Brunssum is, maar ik zal me hierover nog in verbinding stellen met deze gemeente. Ik ben het met mevrouw Dijkstra eens dat dit niet de bedoeling is.

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66): Er worden in meerdere gemeenten voorschotten geleverd. Ook in Den Haag worden mensen bevoorschot door de gemeente. Dat is ook belangrijk en het geeft bovendien aan hoeveel dingen er nog fout gaan. Hoelang kan dit voortduren in de ogen van de Staatssecretaris?

Staatssecretaris **Van Rijn**: Zo kort mogelijk. De gemeenten moeten zo snel mogelijk naar het reguliere proces van bevoorschotting van de SVB en uitbetaling van de declaraties door de SVB, zodat de budgetten van de gemeenten helder worden en ze niet te maken krijgen met die ingewikkelde verrekeningen. Wat mij betreft gaat het dus liever om drie maanden dan om een halfjaar.
Mevrouw Leijten vroeg of inderdaad alleen mensen met een aanmaning bij het RRT terechtkunnen. Dat is niet correct. Bij een melding door Per Saldo bekijkt men samen welk geval zeer urgent is en snel geholpen moet worden en bij welk geval er wat meer tijd mogelijk is. Daarover wordt elke dag gerapporteerd. Het is dus geen criterium dat alleen bij een aanmaning betaald wordt. Er wordt bekeken waar sprake is van een zeer urgente situatie. De genoemde instructie is, voor zover mij bekend, niet gegeven.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik ontvang veel mailtjes van mensen met die ervaring. Als ik de vraag zelf inbreng in het debat en als er dan gezegd wordt dat het niet klopt, is dat heel ingewikkeld. Liegt degene die de mail stuurt of de Staatssecretaris? Ik heb mails van mensen die schrijven dat ze niet geholpen worden door het RRT, omdat ze niet urgent genoeg zijn omdat ze nog geen aanmaningen op de deurmat gekregen hebben. Die mensen willen dat juist voorkomen. Ik heb ook de vraag gesteld of we de mensen die kosten moeten maken, omdat er geen uitbetaling heeft plaatsgevonden waardoor ze boetes krijgen vanwege te laat betalen of om andere redenen, voor die kosten gecompenseerd kunnen worden.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Die vraag lag net voor. Ik kan heel goed begrijpen dat mensen er geen last van willen hebben als ze in de problemen zijn gekomen door een late uitbetaling. Ik snap die vraag heel goed. Ik ben overigens wel beducht voor de vraag hoe we dat dan allemaal moeten bepalen en uitvoeren zonder dat het leidt tot een enorme bureaucratie met allerlei toestanden en toeters en bellen. Daaraan heeft de budgethouder immers ook niets. Ik zeg mevrouw Leijten toe dat ik de haalbaarheid zal bekijken. Als we toch bezig zijn met het herstelplan, wil ik best bekijken of het haalbaar is om hieraan een mouw te passen is voor mensen die in de problemen zijn gekomen. Ik wil dat graag doen. Op het moment dat ik goed heb uitgezocht wat de haalbaarheid hiervan is en welke problemen dit geeft ... Ik begrijp mevrouw Leijten heel goed. Ik zeg in ieder geval toe dat ik het meeneem in het herstelplan dat we ontwikkelen.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik vind het een beetje weinig. De Staatssecretaris zegt dat hij het probleem goed begrijpt en dat hij wil kijken naar de haalbaarheid. We hebben heel veel discussie gevoerd over de vraag of er voldoende is gekeken naar de haalbaarheid van de uitvoering van het trekkingsrecht. Daarop komen we nog terug en er komt nog een evaluatie. Ik heb al gezegd dat er te veel waarschuwingen in de wind zijn geslagen en dat er nu mensen met de gebakken peren zitten. Kijken naar de haalbaarheid is te weinig. Ik wil een principe-uitspraak. Ik wil van de Staatssecretaris horen dat mensen in principe worden vrijgesteld van de kosten die veroorzaakt zijn doordat ze niet uitbetaald worden. Later kunnen we best kijken naar eventuele schemergebieden en dergelijke in de toekomst. Het principe «u hebt kosten door het falen van de overheid, wij nemen die kosten over» moeten we toch kunnen uitspreken? Dat vraag ik dan ook aan de Staatssecretaris.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Ik vind het op zich een sympathieke gedachte, maar er zitten wel haken en ogen aan. We moeten echt bekijken welke problemen eventueel worden veroorzaakt door een te late uitbetaling. Op dit moment zeg ik toe naar de mogelijkheden te zullen kijken. Als dit voorstel uitvoerbaar is en mensen kunnen aantonen dat ze kosten krijgen door een te late uitbetaling, wil ik het zeker meenemen in het herstelplan. Geef me even de gelegenheid om het goed uit te zoeken en met een onderbouwd voorstel te komen op het moment dat het aan de orde is. Mevrouw Leijten en mevrouw Gerbrands hebben er beiden op gezinspeeld dat we moeten stoppen en terug moeten naar het oude systeem. Met het belang van de budgethouder voor ogen hebben we een heel proces opgestart om ervoor te zorgen dat de betalingen op tijd plaatsvinden, de nog bestaande problemen opgelost worden en er specifieke oplossingen komen. Dat proces is nog aan de gang. Het is niet in het belang van de budgethouder om alles nu weer over een andere boeg te gooien door ermee te stoppen en weer een ander systeem in te richten. Daarvan worden de budgethouders alleen maar slechter. We brengen dan juist nog meer vertraging in het proces, als we het al voor elkaar kunnen krijgen. We hebben een en ander de vorige keer met elkaar besloten en hierover zijn ook moties aangenomen. Vanuit het belang van de budgethouders geredeneerd is het geen goed idee om nu te stoppen en het op een andere manier te gaan doen. Dat leidt niet tot een snellere uitbetaling aan de budgethouders en daarop wil ik alle pijlen blijven richten.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV): De Staatssecretaris kan wel zeggen dat het niet in het belang van de budgethouders is, maar ik heb, ondanks alles wat hij gezegd heeft, nu niet het idee gekregen dat wat er nu gaat gebeuren wel in het belang van de budgethouders is. Garanties worden immers niet gegeven. Ik heb meerdere keren, ook in vorige debatten, aan de Staatssecretaris gevraagd waarop we hem mogen afrekenen. We kunnen en we mogen hem nergens op afrekenen. Het enige wat ik vraag is: doe een pas op de plaats, ga terug naar hoe het voor 1 januari was, en zorg ervoor dat er een systeem komt dat functioneert en waaraan de budgethouders iets aan hebben. Als we met zijn allen afspreken dat we het nu goed gaan regelen, waarom maken we dan geen pas op de plaats, gaan we even terug en zorgen we ervoor dat er een systeem komt dat wel functioneert en waaraan iedereen wat heeft?

Staatssecretaris **Van Rijn**: Simpelweg omdat dat niet leidt tot een snellere betaling van de budgethouders. We zijn het misschien niet eens over de vraag of het allemaal goed is, maar we doen het maximale om ervoor te zorgen dat het goed gaat lopen. We hebben noodmaatregelen genomen waarbij we de betalingen vooropgezet hebben. Met alle partijen zijn we bezig de zaken te herstellen en de systemen verbeteren. Voor bijzondere gevallen hebben we het RRT. We moeten alle aandacht richten op het zo snel mogelijk en adequaat uitbetalen van de declaraties. Dit proces komt nu op gang. Aan de ene kant zorgen we ervoor dat dit proces op gang blijft en aan de andere kant kijken we naar de individuele positie van de budgethouder. De budgethouder is voor mij het belangrijkste uitgangspunt voor het beleid en dat moet hij ook zo ervaren. Stopzetten en opnieuw beginnen is niet in het belang van de budgethouder, omdat dit niet leidt tot een snellere betaling. Sterker nog, het leidt tot een sterkere vertraging van de betaling. Dat lijkt me gewoon niet goed.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV): Dan mag de Staatssecretaris nog even uitleggen waarom het niet leidt tot snellere betalingen. Als we weer overgaan naar het systeem van uitbetaling aan de budgethouders die vervolgens hun zorgverleners uitbetalen, zoals het ook voor 1 januari ging, ligt de uitbetaling weer in handen van de budgethouders. Volgens mij waren er toen niet zo veel klachten. Als de Staatssecretaris dit per se

niet wil, waarop kunnen we hem dan afrekenen? Ik vraag het gewoon weer, voor de veertiende keer.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Misschien moet mevrouw Gerbrands eens kijken naar de cijfers van de mensen die betaald zijn. We moeten er in ieder geval voor zorgen dat dit proces blijft lopen. Dat lijkt me verstandig. Nogmaals, het is niet in het belang van de budgethouder om weer om te schakelen. We vragen dan van gemeenten en zorgkantoren om alles als het ware opnieuw te doen en weer met nieuwe systemen te gaan werken. Dat gaat echt niet helpen. We moeten de betalingen op gang houden. We moeten de problemen zo snel mogelijk oplossen. We moeten de systemen verbeteren. Er is sprake van alle hens aan dek. We doen er alles aan.
De vraag van mevrouw Dijkstra over het RRT is al even aan de orde geweest in het algemene verhaal. Het RRT is uitgebreid en versterkt. De cijfers met betrekking tot de doorlooptijden worden uit het systeem gehaald. Ik heb vandaag aanvullende afspraken hierover naar de Kamer gestuurd. Daarin staat dat we nog een aparte audit zullen houden om zeker te weten hoe het met de doorlooptijden zit. We gaan met alle partijen afspraken maken over het herstelplan. Bovendien doen we een uitvoeringstoets om te bekijken welke verbeteringen in het systeem mogelijk zijn.
Er is gevraagd of ik de problemen bij de kleinschalige zorgaanbieders herken. Die herken ik inderdaad. Daarom ben ik met hen om de tafel gaan zitten om nadere afspraken te maken, zodat ze ook een meldpunt en toegang tot het RRT hebben. In overleg met de branchevereniging volgen we de komende periode heel nauwgezet hoe het verloop van de betalingen aan hen plaatsvindt en een versnelling krijgt.
Mevrouw Dijkstra vroeg of het gebruik van twee parallelle systemen, zoals zij het noemde, leidde tot problemen. Medio 2014 werd duidelijk dat er op sommige onderdelen overgegaan moest worden op nieuwe softwareversies van Nestor, het bestaande systeem. Een aantal elementen is opnieuw geprogrammeerd. Op dit moment heeft het oude systeem een beperkt aantal functies die nog niet in het nieuwe systeem zitten. De systemen zijn complementair. Ze werken op basis van dezelfde database. De kern van de werkprocessen wordt uitgevoerd in het nieuwe systeem. Dit geeft geen problemen bij de uitbetaling. Het zal echter ongetwijfeld nog een onderwerp zijn bij de afgesproken evaluatie.
Mevrouw Dijkstra had nog een specifieke vraag, namelijk of gemeenten of zorgkantoren het advies geven om te kiezen voor zorg in natura in plaats van voor een pgb. Ik kan dat signaal niet helemaal duiden. We hebben wel afgesproken dat zorgkantoren bewustekeuzegesprekken voeren met potentiële budgethouders waarin ze wijzen op de rechten en plichten die samenhangen met het pgb. Dat zou natuurlijk ervaren kunnen worden als een ontmoediging, maar dat is nadrukkelijk niet wat we met elkaar hebben afgesproken. Pgb's zijn een regulier onderdeel van de wet. Ze zijn niet voor niets verankerd in de genoemde vier wetten, die we hebben vernieuwd en aangepast.
Mevrouw Dijkstra vroeg naar de consequenties voor de uitvoerder als het vinkje bij de verkeerde wet staat. Ze zei het heel plastisch. Dit is een van de dingen die in het herstelplan moeten komen. Er moet duidelijk zijn op grond van welke wet men declareert. We hebben afgesproken dat een fout vinkje geen belemmering mag zijn voor de betalingen. We betalen gewoon en herstellen het eventueel later. Ik kan me heel goed voorstellen dat het voor de budgethouder heel vervelend is om te zien dat een betaling plaatsvindt op basis van de verkeerde wet. Dit is inderdaad wel voorgekomen, omdat we de prioriteit bij de uitbetaling legden. Het moet ook hersteld worden. Het systeem waarin de budgethouder kijkt, moet gewoon kloppen. Dit is echter een van de gevolgen van de noodmaatregel dat we toch betalen, ook al staat het vinkje niet goed, en een en ander eventueel later herstellen.

De **voorzitter**: Er is een vraag van mevrouw Dijkstra. Ik vraag de leden, maar ook de Staatssecretaris, bij de interrupties kortere vragen te stellen en kortere antwoorden te geven.

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66): Ik heb een korte vraag. De Staatssecretaris gaat in op het verkeerde vinkje en de gevolgen voor de budgethouders. Ik heb gevraagd wat het betekent voor de verantwoording van zorgkantoren en gemeenten als het vinkje verkeerd staat. Krijgen die problemen met hun accountants of rekenkamers?

Staatssecretaris **Van Rijn**: Om problemen te voorkomen is het herstelplan nodig, zodat we precies kunnen aangeven wat de oorzaken zijn van het verkeerde vinkje en op welke wijze we dit kunnen herstellen zonder dat er onnodige rechtmatigheidsproblemen ontstaan. Het herstelplan is er onder andere voor bedoeld om later geen rechtmatigheidsvragen te krijgen.

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66): Kan de Staatssecretaris aangeven hoeveel tijd hij uittrekt voor het herstelplan?

Staatssecretaris **Van Rijn**: Ik heb dat al met de Kamer afgesproken, en dat bevestig ik hierbij. Medio maart krijg ik van alle partners te horen wat volgens hen nodig is voor het herstelplan. Op 20 maart heb ik een bestuurlijk overleg gearrangeerd om dit te bespreken en hopelijk te kunnen afronden. Daarna kan ik de Kamer hierover informeren.
Ik ben al ingegaan op de vraag over het verschil tussen het herstelplan, het herstellen van zaken die het gevolg zijn van de noodprocedures, en de verbeterslag, de uitvoeringstoets, om ervoor te zorgen dat we in de toekomst een nog beter systeem krijgen.
Mevrouw Gerbrands heeft gevraagd naar de maandloners. Momenteel worden 74.000 maandloners uitbetaald. Dat aantal neemt toe. Een aantal flexibele variabele contracten is omgezet in vaste maandlonen. Bovendien komen er nog steeds nieuwe zorgcontracten bij. Als het aan de orde is, kan het RRT ook in dit soort gevallen optreden. Overigens zijn de maandloners op 26 of 27 februari betaald over februari betaald.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV): Ik had een specifiek voorbeeld, een van een aantal soortgelijke voorbeelden. Het betrof een maandloner die te horen had gekregen dat zij de declaraties nog een keer aangetekend moest opsturen. Dat was de tweede keer dat zij deze aangetekend naar de SVB opstuurde. Bovendien werd haar medegedeeld dat ze op 26 maart de maanden januari, februari en maart betaald zou krijgen. Ik vind dat onacceptabel. Deze mevrouw komt niet terecht bij het RRT, maar wordt van de ene naar de andere doorverbonden. En dan krijgt ze in dit debat doodleuk te horen dat ze zich maar moet melden bij haar branchevereniging. Dat is in dit geval de gehandicaptenzorg. Waar moet deze mevrouw zich melden om een betaling voor elkaar te krijgen?

Staatssecretaris **Van Rijn**: Als ik het zo hoor, vind ik het ook een vreemd signaal. Ik houd me aanbevolen om dit voorbeeld te krijgen.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV): Ik zit me mateloos te irriteren en ik zit me enorm in te houden. Er wordt gedaan alsof het allemaal goed gaat met die maandloners. Er wordt gezegd: we zitten nu op zoveel en zoveel duizend. Wij kunnen allemaal wel een maandje missen als we niet betaald krijgen, maar heel veel mensen moeten gewoon de huur, de boodschappen, gas, licht en water en de kleding voor de kinderen en weet ik veel wat nog meer betalen. Het wordt allemaal afgedaan met: nee, het loopt nu goed, we zitten nu op zoveel duizend. Het loopt dus niet goed. Het wordt afgedaan met: bel maar naar je branchevereniging of stuur ze maar door naar mij. Nee, er moet niet alleen een oplossing komen voor de mensen

die ik doorstuur naar de Staatssecretaris, maar voor iedereen die in dit schuitje zit. Ik irriteer me mateloos. Laat ik het zo omschrijven: de roze bril is kennelijk nog niet af.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Ik probeer me nu ook een beetje in te houden. Alle inspanningen die we hadden afgesproken, zijn erop gericht om de hoogste prioriteit aan de betalingen te geven, zo mogelijk in het reguliere proces. Ik vind het juist niet genoeg dat de cijfertjes deugen. Ik vind dat het in de ogen van de budgethouder geregeld moet zijn en dat zijn of haar oordeel bepalend is. Het is inderdaad verschrikkelijk als je je maandloon niet krijgt of je declaratie niet betaald krijgt. Daarom zeg ik juist dat we niet alleen goede cijfertjes moeten hebben, maar dat we er vooral voor moeten zorgen dat het goed geregeld is voor de budgethouder. Als er een verschil van opvatting over de cijfertjes is of als die verschillend ervaren worden, moeten we dat oplossen voor de individuele budgethouders. Daarom hebben we ook het RRT ingesteld. Dat hebben we niet gedaan als maatregeltje achteraf, maar om te kunnen bekijken wat er aan de hand is als we signalen krijgen via de SVB, de brancheorganisaties of welk kanaal dan ook. We hebben niet alleen maar het proces waarin de declaraties en de betalingen lopen, maar we hebben ook een voorziening voor individuele gevallen die signaleren dat iets niet klopt. Mevrouw Gerbrands kan me toch niet verwijten dat we een voorziening instellen voor individuele gevallen om een en ander voor hen ook zo goed mogelijk op te lossen? We kijken met de ogen van de budgethouder, omdat het systeem ook voor de budgethouders moet kloppen. Dat is mijn belangrijkste drijfveer. Mijn belangrijkste drijfveer is niet dat we een goed lopend trekkingsrecht hebben. Dat moet natuurlijk ook, maar mijn belangrijkste drijfveer is dat budgethouders die recht hebben op hun geld, zo goed en snel mogelijk betaald krijgen. In de omslag van een systeem gaan natuurlijk dingen fout. Die moeten we zo goed mogelijk tackelen. We moeten dan ook een individuele voorziening hebben om de problemen van mensen bij wie het om wat voor reden dan ook niet goed loopt, op te kunnen lossen. Het maakt mij niet uit via welk kanaal de melding komt, maar we moeten kunnen kijken naar individuele gevallen. Ik hoop dat ik vanuit eenzelfde emotie mevrouw Gerbrands ervan heb kunnen overtuigen dat het er mij niet alleen om gaat dat de betalingen goed lopen, maar dat er ook oplossingen zijn voor individuele budgethouders die problemen ervaren, via welk kanaal deze dan ook naar voren worden gebracht.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV): We hebben het niet over een foutje. Mensen proberen de SVB te bereiken. Ze komen terecht bij de afdeling Kinderbijslag en afdelingen voor andere toeslagen. Vervolgens melden ze zich bij Per Saldo. Er wordt gezegd dat een en ander wordt doorgegeven, maar ze worden niet teruggebeld. Dit zijn de dingen waarover we het hebben. We hebben het niet over een foutje. In ieder systeem kan een foutje gemaakt worden. Dat snap ik ook. Het gaat echter niet om foutjes, maar om grote problemen. Daarvan zeg ik: het wordt een beetje een probleem van cijfers. Ik heb de berichten op internet ook voorbij zien komen waarin staat dat we op de goede weg zijn. Naar mijn idee zijn we helemaal niet op de goede weg. Daar zit mijn irritatie. Ik lees bij punt 1, fouten opsporen en repareren, dat we het management van de SVB gaan versterken. Trek dan een blik open met mensen die de telefoon kunnen opnemen en de budgethouders kunnen helpen bij het oplossen van hun problemen in plaats van er een managementlaag tussen te zetten.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Dat is nu precies de reden waarom we die aanvullende afspraken hebben gemaakt. We moeten het niet alleen regelen met een regulier proces van betalingen, maar we moeten ook oog hebben voor de reële problemen die de budgethouders aandragen als zaken niet goed gaan. Daarom zit ik dus op die twee maatregelen. Aan de

ene kant moeten we ervoor zorgen dat de betalingen goed plaatsvinden. Aan de andere kant moeten we een voorziening hebben voor individuele budgethouders die zeggen: mooi verhaal maar voor mij geldt het niet. We moeten met elkaar kunnen volgen of dit tot oplossingen leidt. Er is geen discussie nodig over een roze bril; helemaal niet. Mijn inspanningen zijn erop gericht om ervoor te zorgen dat de grote bulk van betalingen goed blijft lopen en dat we een voorziening hebben voor individuele problemen. Ik spreek iedereen erop aan om dit voor elkaar te krijgen. We zullen de cijfers volgen. We volgen de doorlooptijden. Alle inspanningen zijn erop gericht om niet alleen het systeem goed te laten lopen, waaraan iedere budgethouder wat heeft, maar ook om ervoor te zorgen dat er adequaat gereageerd kan worden op individuele problemen. Dat proces loopt nog verre van goed. Daarnet heb ik er het nodige al over gezegd. Ik houd geen verhaal van «alles loopt goed en de cijfertjes zijn goed». Ik wil niet dat die woorden mij in de mond gelegd worden. Het is goed dat de betalingen nu op orde komen en dat de grote bulk van declaraties doorloopt. Ik heb echter ook veel oog voor het feit dat individuen nog steeds zeer veel problemen ervaren. Daarom hebben we aanvullende afspraken gemaakt. Ik zeg niet dat alle problemen zijn opgelost. Helemaal niet, want daarom heb ik die aanvullende afspraken gemaakt.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV): Misschien kan er dan een rectificatie komen van alle berichten van het ministerie die in de media zijn gekomen. Een man een man, een woord een woord; dus graag dat bericht intrekken dan.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Ik zie berichten op Twitter: problemen nog niet opgelost. Dat klopt. Dat is precies wat ik heb geschreven. Ik ben voor veel dingen verantwoordelijk, maar mevrouw Gerbrands kan me niet verantwoordelijk houden voor wat kranten schrijven over brieven die gestuurd worden.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV): Door het ministerie.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Mevrouw Ellemeet vroeg of alles is gedaan om de benodigde informatie over de haalbaarheid te verkrijgen. We hebben het er al even over gehad. Alles wat we destijds bedacht hebben dat we konden doen, is gedaan. We hebben de pilots geëvalueerd. We hebben gekeken naar de gemaakte Gateway Reviews. We hebben gekeken of het haalbaar was en of de knelpunten werden opgelost. We hebben nog een onderzoek gedaan naar de vraag of de haalbaarheid per 1 januari 2015 gegarandeerd was. De aanbevelingen die daaruit voortkwamen, hebben we gevolgd. Dat is allemaal gebeurd. We kunnen er lang of kort over praten. We kunnen achteraf bekijken of het goed is gegaan. Daarom hebben we een evaluatie afgesproken, waarmee we boven water kunnen halen of het goed gegaan is. Ik constateer dat er in het verleden al het nodige gebeurd is, door gewoon het ICT-systeem te bekijken en de daaruit voortvloeiende aanbevelingen op te volgen. Over de gezamenlijke afspraken en de termijnen hebben we al voldoende gesproken.
De heer Van Dijk heeft een aantal vragen gesteld over het verschil, ook in zijn beleving, tussen de macrocijfers en de ervaringen van de budgethouders. Daarover hebben we al voldoende gesproken. Ik wijs erop dat we een aparte audit houden over de doorlooptijden om buiten twijfel te stellen hoe het daarmee zit.
Ik heb al antwoord gegeven op de vraag wanneer de diverse onderdelen van het herstelplan starten. Ik hoop hierover met de betrokken partijen medio maart afspraken te maken. Daarna is er een bestuurlijk overleg. We starten zo snel mogelijk met het uitvoeringsplan. Ik hoop dat we zowel de uitvoering als de verbetering van het systeem, alsook de evaluatie rond de zomer kunnen bespreken.

De heer Van Dijk vroeg naar de stand van zaken rond het maandloon van februari. Dat is inderdaad betaald. De maandloners zijn door het systeem gehaald en dat heeft tot betaling geleid. Ten aanzien van het RRT hebben we al voldoende van gedachten gewisseld.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA): Ik vroeg ook naar het beeld dat de Staatssecretaris heeft over de nog te verwachten 44.000 declaraties. Moeten deze declaraties nog ingediend worden? Dat zou een verklaring kunnen zijn, maar we zitten al wel twee maanden in 2015. Of zijn dat declaraties die zoek zijn, die niet in het systeem zitten? Kan de Staatssecretaris daarover wat opmerken?

Staatssecretaris **Van Rijn**: Het zijn declaraties die nog moeten worden ingediend. De stand van heden is overigens dat het er niet 44.000 maar 30.000 zijn. Er komen iedere dag nog declaraties binnen. De voorraad te verwachten declaraties neemt natuurlijk af doordat er 5.000 tot 6.000 declaraties per dag binnenkomen. We bekijken samen met de brancheorganisaties hoe het precies zit. Er zijn verschillende verklaringen voor. Er zijn bijvoorbeeld ook budgethouders die maar voor enkele dagen in de week of in de maand begeleiding via een pgb hebben. De hulpverleners bundelen de declaraties dan en sturen ze eenmaal per twee maanden of per kwartaal in. Niet elke hulpverlener stuurt dus binnen een maand een declaratie. Ze sparen ze soms op. Ze hoeven dus niet allemaal in januari binnen te komen. In onze cijfers gaan we wel uit van het aantal bestaande zorgcontracten. We bekijken hoeveel we er hebben afgewikkeld en hoeveel we er dus nog verwachten. Er zullen ook nog declaraties in maart binnenkomen, omdat sommige mensen bijvoorbeeld over drie maanden tegelijk declareren.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA): Dat er nog declaraties moeten worden ingediend, kan natuurlijk een verklaring zijn. We hebben er echter een ongemakkelijk gevoel over. We weten immers niet of er soms declaraties bij zitten die, aangetekend of niet, al een aantal keren zijn ingediend, maar niet in het systeem zijn ingevoerd. Op dat punt krijg ik graag nog een reactie van de Staatssecretaris.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Daarom proberen we het verloop van de declaraties zo goed mogelijk te volgen. Hoeveel zorgovereenkomsten zijn er verwerkt? Hoeveel declaraties zijn er ingediend? Hoeveel zijn er verwerkt? Hoe groot is de werkvoorraad? Hoeveel kunnen we er dan nog verwachten? De SVB kan niets anders doen dan in de gaten houden hoeveel declaraties men binnen krijgt en dat aantal registreren. Ik twijfel er niet aan dat dit op de goede manier gebeurd is. Er worden geen postzakken verdonkeremaand of zo. Ik kan me goed voorstellen dat de heer Van Dijk zich afvraagt hoe we kunnen zien dat de declaraties die nog ingediend moeten worden, worden ingediend. Ik kan niet sturen op iets wat er niet is. Nogmaals, we zien aan het verloop van de declaraties dat het te verwachten aantal snel afneemt. Verleden week werden er nog 44.000 declaraties verwacht, nu nog 30.000. Het aantal te verwachten declaraties neemt dus nog steeds af. We zullen het verloop nauwgezet blijven volgen. We zullen ook bekijken of er sprake is van het spaareffect, waarbij mensen wat later declareren. Ik hoop daarover nog wat nadere informatie te krijgen naarmate het proces vordert.
De heer Van 't Wout had een vraag over de bereikbaarheid. Het is een beetje een kwestie van afwegen. Als betalingen niet goed lopen, komen er heel veel telefoontjes binnen die tot een overbelasting bij de SVB leiden. Soms komen daar gemiddeld per dag zo'n 8.000 telefoontjes binnen. We proberen op een paar dingen te sturen. We hebben met de brancheorganisaties bekeken wat de vaak gestelde vragen waren. Doordat men die nu op de website kan vinden, wordt de telefoondruk een beetje verminderd.

Dat lijkt goed uit te werken. We hebben afgesproken dat we de website steeds verversen, zodat mensen steeds meer antwoorden op vaak gestelde vragen zelf kunnen vinden. Het beste is natuurlijk dat de betalingen goed lopen, zodat daarover geen vragen meer komen. Het is nu nog te snel, maar ik heb goede hoop dat het aantal vragen afneemt, naarmate de betalingen aanzwellen.
Het herstelplan moet ervoor zorgen dat mensen goed in de portal kunnen kijken. Als de goede informatie in het systeem staat, leidt dat ook tot minder vragen. Ik kan me heel goed voorstellen dat een budgethouder onrustig wordt als hij een declaratie heeft ingediend en al dan niet een betaling heeft gekregen en in de portal niet kan zien wat de stand van zaken is. Het is heel vervelend als men niet kan zien of het goed is. Dat leidt weer tot vragen en een slechte telefonische bereikbaarheid. Het herstelplan, waardoor alles goed in de systemen komt te staan, helpt dus ook om het aantal vragen te verminderen. Dit heeft permanent onze aandacht. Het is zeer terecht dat de heer Van 't Wout de vinger daar nog eens op legt. We zijn er bij wijze van spreken elke dag mee bezig.
Mevrouw Dik-Faber had een aantal vragen over het herstelplan. Ze verwees naar Per Saldo en vroeg of ik het ermee eens was dat het herstelplan zo wordt vormgegeven. Het antwoord is ja. Een onderdeel van de afspraken die we met Per Saldo gemaakt hebben, is dat het herstelplan erop gericht is dat de diverse partijen hun werk doen en dat we een sterke regie op de keten hebben om ervoor te zorgen dat het herstel plaatsvindt, ook in de ogen van de budgethouder. We nemen daarom heel verstandige en zorgvuldige beslissingen over de vraag wanneer er iets moet worden teruggevorderd. Daarbij stellen we het belang van de budgethouder voorop. De ideeën die bij Per Saldo leven ten aanzien van het herstelplan, onderschrijf ik zeer. Die hebben onder andere ook geleid tot de afspraken die we op dat punt hebben gemaakt.
We hebben al even gesproken over het verschil in ervaring tussen de 99% en wat er op microniveau gebeurt. Daartussen zit inderdaad een verschil: het verhaal als het je zelf overkomt versus het verhaal van de cijfertjes. De declaraties worden geregistreerd. De auditdienst van de SVB doet nog een check op de doorlooptijd. We hebben afgesproken dat Per Saldo dagelijks feedback krijgt van de SVB om te bekijken of de individuele gevallen adequaat worden afgehandeld.

Mevrouw **Dik-Faber** (ChristenUnie): Er zijn nog een paar vragen blijven liggen, zoals die over het RRT. Ik hoor te vaak dat dit team niet bereikbaar is. Dit is in het debat ook al aan de orde geweest. Ik las in de brief van de Staatssecretaris dat veel mensen die voor het RRT zijn aangemeld, in het reguliere werkproces worden meegenomen. Dat heeft me erg verbaasd. Er is immers een bepaalde keuze gemaakt door Per Saldo. Er is een urgentie. En dan komen deze mensen uiteindelijk toch niet op het juiste bureau terecht. Wat vindt de Staatssecretaris hiervan?

Staatssecretaris **Van Rijn**: Als een urgent geval bij het RRT wordt aangemeld, wordt bekeken of men al in het reguliere proces zit, zodat men tussen één en vijf dagen wordt betaald. Als dat niet zo is, kan men meteen worden betaald. Anders zou men immers dubbel betaald kunnen worden. Het is wel heel erg belangrijk dat dit binnen de gestelde termijnen plaatsvindt. Als Per Saldo een urgent geval aanmeldt, wil men dat precies kunnen volgen, met name dat er niet eindeloos wordt gewacht om te bekijken of het in het reguliere proces te krijgen is, maar dat er snel wordt uitbetaald. Eigenlijk zijn er twee smaken. Er wordt een urgent geval aangemeld. Er wordt geconstateerd dat dit al in het systeem zit en als het ware morgen betaald wordt. Dat kan dan. Als dat niet zo is, wordt er meteen geacteerd. We hebben afgesproken dat we dagelijks bekijken of het ook op die manier gebeurt. Dat zou het verschil kunnen zijn tussen het reguliere proces en het RRT-proces.

Mevrouw **Dik-Faber** (ChristenUnie): De conclusie is dan dat er in ieder geval voor iedereen die op dat bureau terechtkomt, een snelle actie volgt. Ik zie dat de Staatssecretaris dit bevestigt.
Een andere vraag die is blijven liggen, is heel cruciaal en sluit een beetje aan bij de vraag van mevrouw Leijten. Ik zie dat heel veel mensen echt in de knel komen. Er zijn gemeenten in ons land – ik zal ze niet allemaal opnoemen – die zeggen: meld u bij ons; als u echt de huur of de vaste lasten niet meer kunt betalen, willen wij u wel een voorschot geven. Gemeenten nemen die verantwoordelijkheid. Wat vindt de Staatssecretaris daarvan? Is het een idee om dit uit te rollen? Deze oplossing verdient geen schoonheidsprijs, maar kan mensen wel vooruit helpen. Wil de Staatssecretaris de gemeenten die daarom vragen, daarin ondersteunen, bijvoorbeeld in de vorm van garantstellingen?

Staatssecretaris **Van Rijn**: We hebben het er in dit debat al even over gehad. Ik kan me voorstellen dat het een oplossing kan zijn, maar we moeten het niet te lang laten voortduren, omdat we anders weer heel ingewikkelde verrekeningen krijgen tussen de gemeenten en de SVB. Ik zal me in contact stellen met de gemeenten die dit overwegen, om ze zo goed mogelijk te begeleiden. Ik wil het liefst, en de gemeenten willen dat overigens ook, dat het reguliere proces goed loopt. Daarop moeten de inspanningen gericht zijn. Het kan een oplossing zijn, maar laten we die zo kort mogelijk laten duren.
We hebben al van gedachten gewisseld over de manier waarop het systeem werkt. Daarover blijf ik van mening verschillen met mevrouw Keijzer. Het zit een beetje in de vraag of het systeem werkt in het proces van uitbetalen van declaraties. Dat lukt allemaal wel. Het heeft ook te maken met de vraag of het systeem gebruiksvriendelijk genoeg en voldoende adequaat is om aan de wensen van gemeenten en budgethouders te beantwoorden. Het moet een systeem zijn waaraan zij ook wat hebben, doordat ze inzicht hebben in hun budget en kunnen zien hoe het met hun declaraties zit. De eisen gaan wat mij betreft verder dan dat de declaraties via het systeem betaald moeten worden. Het systeem moet ook de budgethouders ondersteunen in het geven van inzicht in en overzicht van de stand van zaken van hun budgetten en het verloop van de betalingen. Dat is het allerbelangrijkste.
Bij het ontwikkelen van ICT-systemen verzamel je altijd allerlei wensen van iedereen. Op een gegeven moment moet je daarmee stoppen. Je moet dan de volgende stap zetten met betrekking tot de uitvoerbaarheid. Vervolgens ontwikkel je door. Dat is precies wat aan de orde komt in de uitvoeringstoets. Daarin kijken we naar de verbeteringen die op korte termijn haalbaar zijn. Ik noemde al een paar voorbeelden van dingen die misschien heel snel aangepast kunnen worden, zoals de reiskosten. Er zijn ook dingen die we op de langere termijn willen verbeteren, zodat het ook in de ogen van de budgethouder een goed systeem is. Daarom hebben we afgesproken dit proces samen met de brancheorganisaties vorm te geven, zodat het nieuwe trekkingsrecht en de verbeteringen in het systeem zo goed mogelijk kunnen plaatsvinden, in samenspraak met de budgethouders.
Mevrouw Keijzer vroeg me of het trekkingsrecht wel gaat werken en of we niet blijven voortmodderen. Het is altijd gezegd dat het trekkingsrecht, het betalen op grond van declaraties en controle vooraf, beter is dan een voorschot met een controle achteraf, met alle gedoe van dien. We zitten nu met de invoeringsperikelen. Daarbij moeten we niet uit het oog verliezen dat het uiteindelijk voor de budgethouders een beter systeem moet worden. Men weet dan namelijk van tevoren waar men aan toe is en komt achteraf niet voor verrassingen te staan, bijvoorbeeld doordat het na controle toch weer anders moet, of er teruggevorderd moet worden of allerlei problemen blijken te zijn. Het trekkingsrecht blijft in beginsel een goede zaak. We moeten niet doormodderen, maar we moeten dooront-

wikkelen. De betalingen moeten op orde komen, we maken een herstelplan en het systeem moet verder verbeterd worden. Daarop moeten we alle activiteiten nu richten.
Ten slotte heeft mevrouw Keijzer nog vragen gesteld over allerlei rapporten. Daarover hebben we een aantal afspraken gemaakt. Er komt een evaluatie door een onafhankelijke organisatie om te kijken naar alle dingen die gebeurd zijn. Daarover krijgt de Kamer keurig een rapportage waarover we vervolgens een debat kunnen voeren. Het is niet goed om dat op basis van één, twee of drie stukken te doen. We moeten een integrale evaluatie uitvoeren en dat hebben we ook afgesproken. Ik zorg ervoor dat de Kamer de voorstellen daarvoor voor de zomer krijgt, zodat we daarover een debat kunnen voeren.
Hiermee heb ik geprobeerd de vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Ik heb gevraagd aan de Staatssecretaris of hij bereid is om binnen een week een onafhankelijke ICT-deskundige het huidige ICT-systeem te laten doorlichten om te bekijken of het werkt. Ik heb hem gevraagd of de CIO ook na maart 2014 betrokken is geweest. Op deze vragen krijg ik graag een antwoord. Ik heb ook nog een interruptie op iets wat de Staatssecretaris gezegd heeft. Eind vorig jaar heeft hij in de plenaire zaal gezegd dat de budgethouders hier geen last van mogen hebben. Ik word gesouffleerd door mijn collega's. Dank hiervoor. Hij heeft gezegd: ze zullen hier geen last van hebben. Vervolgens zegt de Staatssecretaris nu dat er voorkomen moet worden dat er straks terugbetaald moet worden. Dat is nu precies gaande: mensen krijgen te veel uitbetaald. De Staatssecretaris noemt de uitvoeringstoets en wat er op korte en langere termijn moet veranderen om te voldoen aan de eisen van de budgethouders. Denkt hij echt dat hiermee voldaan wordt aan de eisen van het trekkingsrecht, te weten correct en tijdig betalen en het voorkomen van fraude?

Staatssecretaris **Van Rijn**: Ja, dat denk ik. Het blijft namelijk ongelooflijk belangrijk dat we proberen in het kader van het pgb en het trekkingsrecht aan de voorkant zo veel mogelijk duidelijkheid te geven. We moeten uiteindelijk naar een situatie waarin duidelijk is waarop de budgethouder kan rekenen en een systeem waarin hij kan zien waar hij recht op heeft en wat er gebeurt met de betalingen. Budgethouders vragen mij er in ieder geval voor te zorgen dat ze kunnen zien waarop ze recht hebben en dat ze in hun portal kunnen kijken welke betalingen zijn verricht, zodat ze een en ander precies kunnen volgen. In het kader van de invoering hebben we een aantal maatregelen genomen. We hebben prioriteit aan de betalingen gegeven, ook als een en ander nog niet goed in de systemen is ingevoerd. Dat hebben we gedaan om zo snel mogelijk te kunnen uitbetalen met het oog op de belangen van de budgethouder. Ik wil dat de budgethouders zo snel mogelijk in het systeem kunnen zien wat hun budget is, of het goedgekeurd is, welke betalingen lopen en wat ongeveer de stand van zaken is. Daarom is het herstelplan zo belangrijk en wil ik het zo snel mogelijk met de partijen uitvoeren. Daarop moeten we alle energie inzetten. Daarbij heb ik de budgethouders nodig, want het moet ook hun systeem worden. Bij de invoering van de trekkingsrechten hebben we maatregelen genomen die vooral gericht zijn op het goed laten lopen van de betalingen. Ik realiseer me heel goed dat die ertoe leiden dat er ook een aantal herstelwerkzaamheden verricht moeten worden. Die moeten we uitvoeren. We moeten de budgethouders daarmee niet onnodig belasten. Als er te veel betaald is aan een budgethouder, wil dat niet zeggen dat daardoor zijn hele budget al overschreden is. In de meeste gevallen zal dat niet het geval zijn. Ik wil wel dat hiernaar heel specifiek gekeken wordt. We moeten niet zeggen: te veel betaald is terugvorderen. In sommige gevallen kan dat misschien helemaal niet of kun je het misschien verrekenen. In andere gevallen moet je misschien weer andere

oplossingen bieden. Ik wil dit heel zorgvuldig doen. Daarom wil ik de brancheorganisaties nadrukkelijk betrekken bij het opstellen van het herstelplan, zodat het niet alleen maar een herstelplan van het systeem wordt. Het herstelplan moet ook gericht zijn op een beterwerkend systeem waarin ook de budgethouders zich kunnen herkennen. Dat lijkt me het allerbelangrijkste.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): De Staatssecretaris vergeet weer de twee concrete vragen die ik gesteld heb.

Staatssecretaris **Van Rijn**: De specifieke vraag was of de CIO ook na maart 2014 nog betrokken was bij het proces. Het antwoord is ja. Hij is ook geïnterviewd in de zogenaamde Gateway Review. In zijn algemeenheid zijn er in een groot aantal rapporten aanbevelingen gedaan die opgevolgd zijn en tot beslissingen hebben geleid. Daarom hebben we in het vorige debat al afgesproken om een en ander te evalueren en er door onafhankelijke ogen naar te laten kijken. Dit onderzoek kunnen we dan bespreken en het kan tot een normaal debat leiden. Dat hebben we de vorige keer al afgesproken en daaraan houd ik me graag.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Als ik het goed begrijp, beantwoordt de Staatssecretaris mijn vraag of hij bereid is binnen een week het huidige systeem te laten doorlichten met nee. Kunnen we de tekst ontvangen van het interview met de CIO? Dat is een fundamentele stap in het proces bij een grote ICT-herziening. Het kabinet heeft in eerdere stukken toegezegd dat het naar de Kamer komt als het ICT-hervormingen betreft.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Dat is inderdaad een aanbeveling aan de hand van latere stukken, namelijk het rapport van de commissie-Elias. Dat neemt niet weg dat de CIO geraadpleegd is. Laten we het op de wijze doen waarop we het vorige keer afgesproken hebben. We hebben afgesproken dat er een evaluatie komt, dat er naar alle stukken gekeken kan worden en dat de evaluatie te zijner tijd naar de Kamer gaat, zo nodig voorzien van een onafhankelijk oordeel. Dat hebben we zo afgesproken en daarbij houden we het. We hebben ook afgesproken dat we een uitvoeringstoets doen ter verbetering van het systeem. We laten niet tussendoor, binnen een week, het gehele systeem doorlichten. Dat levert niets op. Daarover hebben we al een afspraak gemaakt, namelijk dat we een uitvoeringstoets doen. We bekijken welke verbeteringen we op korte termijn en welke op langere termijn in het systeem aanbrengen. Daarover heb ik afspraken gemaakt, ook met de brancheorganisaties. Daaraan moeten we ons ook houden. Laten we nu geen afspraken maken waardoor alles weer verstoord wordt. We hebben de volgende afspraken gemaakt: prioriteit voor betalingen, individuele gevallen oplossen, een herstelplan maken in overleg met alle partijen, 20 maart oplossingen hiervoor vaststellen. Bovendien hebben we een evaluatie afgesproken waarin alles aan de orde komt en die we de Kamer rond de zomer kunnen aanbieden, zodat deze het totaaloordeel kan bekijken over de manier waarop het gelopen is en wat we ervan kunnen leren.

De **voorzitter**: Hiermee zijn we aan het einde gekomen van de eerste termijn van de zijde van de Kamer en de beantwoording door het kabinet. Er is behoefte aan een korte tweede termijn. Daartoe gaan we dan heel snel over. Ik hanteer een spreektijd van ongeveer een minuut, want we moeten om 19.00 uur de zaal uit.

Mevrouw **Leijten** (SP): Voorzitter. Ik zal proberen het kort te houden. De Staatssecretaris heeft in dit debat gezegd dat er een verschil is in ervaring door individuen en cijfers. Ik verzin het niet. Het verschil in ervaring is tijdens dit debat ook gemaild door een werkgever. Hij schrijft: ik heb 51

maandloners van wie er 19 zijn betaald. Dat is inderdaad een verschil in ervaring. Het gaat echter wel om een maandloon. De vraag is of we te maken hebben met een boekhouder, een systeemverantwoordelijke of iemand die begrijpt dat het om mensen gaat die in de shit zitten door de overheid. Het is allemaal zo vaag: er komen herstelplannen, regisseurs en noem het allemaal maar op. Het antwoord op de concrete vraag of mensen vrijgesteld kunnen worden voor de kosten die ze maken, is echter: nee, dat moeten we nog even onderzoeken. Ik vind het zo teleurstellend. De SP zegt: terug naar het oude systeem, los de problemen op. We zijn Kamerbreed voor het trekkingsrecht, maar het moet fatsoenlijk. Regel dat dus gewoon. Dat de Staatssecretaris niet wil toezeggen dat de kosten die voortkomen uit het niet-uitbetalen door de SVB in principe gecompenseerd worden, vind ik echt heel kwalijk. Ik wil daarover een motie voorleggen aan de Kamer en ik wil er deze week over stemmen.
Staatssecretaris Van Rijn heeft afspraken gemaakt met de brancheorganisaties om de resterende problemen rond de betaling van het pgb voor specifieke zorg op te lossen. Dit heeft het ministerie bekendgemaakt. Is dit inderdaad opgelost? Ik heb vandaag geen oplossingen gehoord.

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66): Voorzitter. Mevrouw Leijten zei al dat het trekkingsrecht helemaal niet ter discussie staat. De uitvoering hiervan is aan de orde, evenals de ICT. Ik heb de Staatssecretaris gevraagd hoe hij beoordeelt dat de SVB hem steeds heeft voorgehouden dat de invoeringsdatum van 1 januari 2015 mogelijk was. Gezien alles wat er gebeurd is, moeten we immers vaststellen dat het beter en zorgvuldiger was geweest om er nog wat langer mee te wachten. Er is al gediscussieerd over de rol van de Kamer hierin. De Kamer begrijpt het als de Staatssecretaris op het moment dat ze aandringt op snelheid, zegt: luister even, zorgvuldigheid gaat boven alles en dit lukt gewoon niet.
In aansluiting op de casus van mevrouw Leijten geef ik ook een voorbeeld uit mijn mailbox. Een jonge zorgondernemer met 51 cliënten moet op dit moment € 100.000 voorfinancieren, omdat er over januari voor 8 mensen nog steeds geen pgb is ontvangen en er over februari tot nu toe slechts 19 ontvangen zijn. Hoe moeten deze mensen dit oplossen? Als dit bedrijfje failliet gaat, wie is er dan verantwoordelijk?

Mevrouw **Gerbrands** (PVV): Voorzitter. Als Mercedes met een nieuw model komt, wordt dat eerst uitvoerig getest. Als het uiteindelijk op de markt komt en er wordt een defect geconstateerd, dan wordt dat model teruggehaald naar de garage. Wat er hier gebeurt, is dat het systeem niet uitvoerig is getest en dat er mankementen zijn geconstateerd. Vervolgens wordt het niet teruggehaald naar de garage, maar wordt het remdefect gerepareerd terwijl de auto doorrijdt. Ik denk niet dat we kunnen spreken van invoeringsperikelen. Ik vraag het nogmaals en voor de laatste keer. Ik kan ook rekenen: mijn voorstel om terug te gaan naar het oude systeem en een fatsoenlijk nieuw systeem te maken alvorens over te gaan tot de invoering van het trekkingsrecht, gaat het niet halen. Waarop kunnen we de Staatssecretaris afrekenen? Ik wil nu van de Staatssecretaris horen wanneer de problemen bij de SVB zijn opgelost.

Mevrouw **Ellemeet** (GroenLinks): Voorzitter. De Staatssecretaris geeft aan dat hij zich ervan bewust is dat de belevingswereld van de pgb-houders die nu in de problemen zitten, een heel andere is dan de cijfers aangeven. Dat is zo. Het is heel ellendig, heel zorgelijk en houdt veel te lang aan. Ik maak me ook zorgen over de macrocijfers die hij hanteert. We moeten het doen met die cijfers, maar die komen niet overeen met de geluiden die we onder andere van de brancheorganisaties horen. Ik maak me daar dus zorgen over.

De aanvullende afspraken die de Staatssecretaris met de brancheorganisatie en de BVKZ heeft gemaakt, zijn goed. Het perspectief van de budgethouder had al veel eerder het uitgangspunt moeten zijn. We moeten de treurige conclusie trekken dat dit nu pas gebeurt.
Ik kom nog even terug op de toets, het onderzoek naar de werking van het systeem en het onderzoek naar het besluitvormingsproces. Het lijken mij twee wezenlijk verschillende onderzoeken. Ik vraag de Staatssecretaris deze uit elkaar te trekken. Ik sluit me aan bij de wens van mevrouw Keijzer om op korte termijn een onderzoek te laten doen naar de werking van het ICT-systeem. Dat is urgent, omdat we op korte termijn moeten weten of we met dit systeem uit de voeten kunnen.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA): Voorzitter. Er blijft een groot verschil zitten tussen de algemene cijfers en de ervaringen die mensen met ons delen. Ook tijdens dit debat zie je in je mailbox en op de Twittertimeline dat allerlei mensen in individuele verhalen aangeven dat hun ervaring niet klopt met de gehanteerde cijfers. Het is goed dat de Staatssecretaris aanvullende afspraken heeft gemaakt met Per Saldo, de BVKZ en de SVB. Vier concrete maatregelen moeten uiteindelijk de kloof tussen de grote cijfers en de individuele verhalen overbruggen. Dat moet je niet alleen doen door te kijken naar de werking van het RRT. Soms moet je er een paar dossiers van mensen die ons mailen, bij pakken en bekijken hoe het kan dat ze op de een of andere manier toch terechtkomen bij een afdeling die niets weet van het trekkingsrecht, terwijl de bereikbaarheid op orde zou moeten zijn. Je moet gewoon eens in de dossiers duiken om daaruit lessen te trekken.
We willen dat het trekkingsrecht op termijn een succes wordt. Daarom hebben we het RRT en zijn er maatregelen genomen. Wanneer werkt het trekkingsrecht zoals het bedoeld is?

De **voorzitter**: Het spijt me zeer. Mevrouw Leijten vraagt een interruptie, maar ik wil eerst de tweede termijn van de kant van de Kamer afronden.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik heb een vraag voor de Partij van de Arbeid.

De **voorzitter**: U kunt interrupties vragen. Ik kan ze toestaan, maar ik kijk ook naar de klok. Ik vind dat ik deze vergadering zo moet leiden dat alle leden ook in tweede termijn hun inbreng kunnen leveren.

Mevrouw **Leijten** (SP): In de eerste termijn heeft de PvdA gezegd mijn vraag naar de Staatssecretaris door te leiden. Ik wil nu gewoon antwoord van de PvdA op mijn vraag in eerste termijn.

De **voorzitter**: Ik geef het woord aan de heer Van 't Wout. Dan kan de heer Van Dijk een en ander ondertussen even nagaan.

De heer **Van 't Wout** (VVD): Voorzitter. Ik dank de Staatssecretaris voor zijn beantwoording. Hij worstelt met dezelfde dingen als veel leden van deze Kamer. In de grote aantallen gaan er veel dingen beter, maar in individuele gevallen, zeker bij een pgb, zijn de dingen best heftig. Ik ben blij dat er aanvullende afspraken zijn gemaakt, zodat we echt door de ogen van de budgethouder gaan kijken naar snelle oplossingen. We hebben het RRT in het leven geroepen om niemand op korte termijn door het ijs te laten zakken, terwijl we het systeem verbeteren. We moeten de komende weken dus geen signalen meer krijgen dat mensen niet bij het RRT terechtkomen als het echt verkeerd gaat.

Mevrouw **Dik-Faber** (ChristenUnie): Voorzitter. Ik heb wat woorden genoteerd: ketenregisseur, systeem verbeteren, uitvoeringstoets, herstelplan, betalingen worden opgepakt. Ik weet niet zo goed wat ik

ervan moet vinden. Het is duidelijk dat er heel hard wordt gewerkt. Ik ben ervan overtuigd dat iedereen de pgb-houders en hun zorgverleners centraal wil stellen.
Ik kijk de Staatssecretaris nu heel bewust aan en vraag hem of hij vertrouwen heeft in deze aanpak. Niet alle maandloners zijn betaald. Declaraties die worden ingestuurd, via MijnPGB, per post en per mail, komen niet aan. Er is een RRT, maar dat neemt de telefoon te vaak niet op. De situatie is volgens mij echt urgent.
Ik ben blij met de toezegging van de Staatssecretaris over de gemeenten. We krijgen veel reacties uit het land over gemeenten die het op die manier willen oppakken. Het is niet de ideale oplossing, maar ik ben blij dat de Staatssecretaris het wil ondersteunen.
Mijn laatste vraag, die ook al door de collega's is gesteld, is wanneer de problemen zijn opgelost. Eerder gezegd: mijn geduld raakt op.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Voorzitter. De Staatssecretaris was vandaag bereid om aan te geven dat er nog wel problemen zijn. Toch ben ik niet blij met de manier waarop hij die werkelijkheid ziet. Terwijl hij hier zegt dat maandloners betaald zijn, komen er mails binnen van mensen die niet betaald zijn. Wat moeten we ermee? Ik hoor met name van familieleden die budgethouder zijn, bijvoorbeeld ouders van gehandicapte kinderen of partners van mensen met niet-aangeboren hersenletsel, dat het idee bestaat dat ze blijkbaar tot een groep behoren die wel even kan wachten. Dat geldt ook voor veel kleine zorginitiatieven. De Staatssecretaris stelt een herstelplan op met een bestuurlijk overleg op 20 maart. Hij gaat een uitvoeringstoets doen. Dat had allemaal natuurlijk allang gebeurd moeten zijn. Een pilot met 800 budgethouders van wie men de gegevens handmatig invoert, komt niet in de buurt van wat er moet gebeuren. Bovendien komt er een evaluatie. Ik heb 29 nadere vragen ingediend. Ik heb gevraagd om een aantal aanvullende stukken. De evaluatie die de Staatssecretaris rond de zomer de Kamer wil doen toekomen, komt wat mij betreft te laat. De antwoordtermijn voor schriftelijke vragen is zes weken. Ik sta op 14 april bij de griffier om te vragen waar de antwoorden blijven. Ik neem aan dat de gevraagde stukken eerder komen. Ik hoop ook zeer dat de Staatssecretaris uiteindelijk niet als Peter Pan is. De vraag aan Peter Pan was: Peter, how do we get to Neverland? Zijn antwoord was: fly of course, second star to the right and straight untill morning. Ik hoop niet dat dit hierbij ook werkelijkheid wordt.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Voorzitter. Mevrouw Leijten vroeg hoe ik denk over de problemen en wat hierover wordt gezegd. Ze verwees ook naar de woordvoering over dit debat. Misschien is het goed nog even precies te quoten wat de woordvoerder van het ministerie heeft gezegd: «Maar daarmee zijn de problemen nog niet voorbij. Te veel signalen komen binnen dat betalingen nog niet zijn gelukt. We zitten er bovenop totdat het probleem is opgelost». Ik ga niet over wat iedereen ervan maakt. Dit is mijn houding. Mijn hele inzet is erop gericht om juist niet alleen te kijken naar de productiecijfers, maar vooral te bekijken of de budgethouders dit hetzelfde ervaren. Tegen mevrouw Ellemeet zeg ik het volgende. Het gaat niet om de beleving van de budgethouders, maar om de feiten die de budgethouders aandragen. Als een aantal productieafspraken duidelijk goed begint te lopen, moeten we niet de ogen sluiten voor budgethouders die aangeven dat het bij hen niet goed loopt. Precies om deze reden moet niet alleen het betaalproces goed lopen, maar moeten we ook een voorziening hebben voor individuele gevallen. Tegen de heer Van 't Wout zeg ik dan dat die voorziening inderdaad goed moet lopen en dat we daarom aanvullende afspraken hebben gemaakt.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik heb een opmerking. Ik heb hier het ANP-bericht, dat automatisch wordt overgenomen door Volkskrant.nl, AD.nl, Trouw.nl,

Telegraaf.nl, NU.nl, met de kop: «Van Rijn lost de laatste problemen met pgb's op». Waar komt die kop vandaan? Die komt uit de eerste alinea. Ik weet hoe het gaat met ANP-berichtjes. Je levert ze aan en ze worden overgenomen. In de eerste alinea staat dat het ministerie bekend heeft gemaakt dat de resterende problemen rond de uitbetaling van het persoonsgebonden budget voor specifieke zorg opgelost worden. De quote van de Staatssecretaris staat er ook in, in de allerlaatste alinea. We weten allemaal hoe het werkt. Zet de belangrijkste boodschap in de eerste alinea, want daaruit wordt de kop gehaald. Het gaat er mij om – dat heb ik de Staatssecretaris ook voorgelegd – dat we niet langer mogen sollen met de pgb-houders en vooral niet met de mensen die werken voor pgb-houders en op hun salaris wachten. Mogen deze mensen de Staatssecretaris bellen omdat ze al twee maanden niet zijn uitbetaald? Dan krijgen ze ook nul op het rekest. Kunnen ze zich melden bij het RRT? Dat is onbereikbaar. Het gaat er mij om dat er weer zand in de ogen van iedereen wordt gestrooid door te doen alsof het opgelost wordt.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Ik herken mij niet in dat beeld. Wij trekken, net als de SVB, alles uit de kast om ervoor te zorgen dat het betaalproces op een goede manier verloopt. We zien dat het de goede kant opgaat met de cijfers. Ik heb net zo veel oog, of misschien nog wel meer, voor de budgethouders die zeggen: mooi verhaal, maar het geldt niet voor mij. Die nemen we heel serieus. Daarvoor hebben we een aantal voorzieningen getroffen en aanvullende afspraken gemaakt. Het belang van die budgethouders is het allerbelangrijkste wat we nu voor ogen hebben, en niet de vraag of we terug moeten naar een ander systeem. Daarmee zijn in mijn ogen de budgethouders niet geholpen. Budgethouders zijn ermee geholpen als het betaalproces op orde komt en goed blijft lopen, dat er een voorziening is voor mensen die aangeven dat het voor hen niet werkt en dat hierover goede rapportage is, zodat we maatregelen kunnen nemen. Het is alle hens aan dek. We halen alles uit de kast om dat voor elkaar te krijgen. Dat is in ieder geval mijn drijfveer. We hebben oog voor de individuele positie van de budgethouders. Voor hen moet het goed gaan lopen. Het gaat inderdaad niet om systemen, maar om mensen. We moeten ervoor zorgen dat eventuele problemen worden opgelost.
Mevrouw Dijkstra vroeg of ik, als ik het achteraf beoordeel, vind dat ik langer had moeten wachten. Je maakt altijd afwegingen. De evaluatie moet maar uitwijzen of het trekkingsrecht al dan niet terecht per 1 januari 2015 is ingevoerd en welke aspecten bij de afweging aan de orde zijn gekomen. Op een gegeven moment moet je keuzes maken. Achteraf kunnen we bekijken of het allemaal goed verlopen is. Daarover hebben we ook afspraken gemaakt.
Het RRT is erop gericht om ervoor te zorgen dat bedrijven juist niet failliet gaan. We hebben het opengesteld voor de kleine zorgbedrijven om faillissementen te voorkomen. Dat was ook de reden om de brancheorganisatie bij afspraken op dat punt te blijven betrekken.
Mevrouw Gerbrands en de heer Van Dijk vroegen wanneer de problemen zijn opgelost. Daarop moet ik een meerledig antwoord geven. Ten eerste wil ik heel snel een oplossing voor de problemen met de betalingen van ingediende declaraties, zodat die binnen vijf tot tien dagen plaatsvinden. We checken de cijfers nog en bekijken of we hiervoor voorzieningen hebben. Het lijkt goed te lopen, maar bij twijfel hierover moet het gecontroleerd worden. Ten tweede hebben we gesproken over het herstelplan. Dat is de vorige keer op verzoek van de Kamer ingebracht. Hoe zorg je ervoor dat je de noodmaatregelen die je nu neemt om de betalingen te regelen, zo snel mogelijk herstelt? Half maart krijg ik daarover voorstellen van de partijen, 20 maart besluiten we daarover en daarna komt het naar de Kamer. Ten derde: hoe verbeteren we het systeem op de korte en lange termijn? We hebben afgesproken dat we samen met de partijen een uitvoeringstoets doen. Daarin bekijken we wat

er op korte termijn, morgen, verbeterd kan worden en wat overmorgen. Dit proces loopt tot de zomer. Dit is volgens mij een helder tijdschema. In het proces zelf moeten de betalingen al goed lopen. Half maart spreken we met de partijen een herstelplan af. Het proces voor verbeteringen in het systeem loopt tot de zomer. We bekijken dan wat er dient te gebeuren, maar laten verbeteringen op de korte termijn in dat proces niet los.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Het herstelplan komt in maart. De evaluatie komt voor de zomer. Wanneer komt de uitvoeringstoets?

Staatssecretaris **Van Rijn**: De uitvoeringstoets is er ook voor de zomer, maar we wachten niet tot de zomer met verbeteringen die we al op korte termijn kunnen aanbrengen. Ik noemde de vervoerskant al. Die aanpassing kunnen we al heel snel doen. In de uitvoeringstoets kunnen we een aantal verbeteringen op korte termijn doen en een aantal verbeteringen op lange termijn. Ik zorg ervoor dat het gehele plan voor de zomer bij de Kamer is.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Wanneer komen de kortetermijnverbeteringen dan? Het komt bij mij toch een beetje over als voortmodderen, want de zomer komt pas over een hele tijd.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Dit is de precieze uitvoering van de motie die door de Kamer is ingediend en aangenomen. Die motie probeer ik zo goed mogelijk uit te voeren.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): De uitvoeringstoets is echt iets anders dan de probleemanalyse.

De **voorzitter**: Nee, ik heb u niet het woord gegeven. Dat geef ik aan mevrouw Gerbrands.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV): Ik wil graag weten wanneer iedereen zijn geld heeft. Dat is echt geen hogere wiskunde. Ik probeer het nu al drie debatten. Ik wil een datum hebben waarop iedereen zijn geld heeft gekregen en waarop we de Staatssecretaris kunnen afrekenen. Niet meer en niet minder.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Vergeef mij. Ik moet dan toch een antwoord geven dat niet bevredigend is voor mevrouw Gerbrands. Ik wil dat ingediende declaraties op tijd betaald worden. Daarvoor zijn twee dingen nodig. De declaraties moeten uiteraard ingediend worden. Gelukkig loopt dat proces. Dat ze op tijd betaald worden, moet blijken uit de cijfertjes. Daarin zien we gelukkig een opgaande lijn. Betekent dit dat alles geregeld is? Daarmee ben ik mijn brief begonnen. Nee, dat betekent niet dat alle problemen opgelost zijn. Voor de mensen die zeggen dat het niet opgelost is, moet er een voorziening zijn. Dat is het RRT. Ik bekijk van dag tot dag welke problemen daar gemeld worden. De ingediende declaraties moeten binnen de daarvoor gestelde termijn worden betaald. Dat proces begint te lopen. We hebben ook oog voor de budgethouders voor wie het niet geregeld is. Daarvoor hebben we een aparte voorziening die we van dag tot dag samen met de brancheorganisaties blijven volgen.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV): Ik kan niets met «het begint te lopen». Hoe moeten we de Staatssecretaris nu controleren op de acties die hij onderneemt? Hoe kunnen we vaststellen dat wat hij nu in gang zet, ook werkt? Dat kunnen we dus niet.

De **voorzitter**: U gaat over uw vragen en de Staatssecretaris gaat over zijn antwoorden. Ik geef de Staatssecretaris nog één keer de gelegenheid

om te reageren, maar ik kijk ook naar de klok. Bovendien constateer ik dat er een VAO is aangevraagd. Op dit moment hebben we niet veel tijd meer.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Ik herhaal het nog een keer. Het kan op twee manieren. Ten eerste kan men aan de cijfertjes of de ingediende declaraties op tijd worden betaald. De Kamer heeft nu al vier keer een rapportage gekregen over het verloop van de ingediende declaraties. Er is een enorme stijging van het aantal ingediende en uitbetaalde declaraties. Dat is gewoon zo. Ten tweede heb ik zelf gezegd dat hiermee niet alle problemen zijn opgelost. De problemen die budgethouders ervaren, moeten ook worden opgelost en daarvoor moet een voorziening zijn. We kunnen zien welke meldingen er bij het RRT worden aangeleverd en of die problemen worden opgelost. Daarover heb ik een aantal aanvullende afspraken gemaakt. Ik ben volledig transparant in wat we doen.

Mevrouw **Leijten** (SP): Mag ik een feitelijke vraag aan de Staatssecretaris stellen? Als we alle beschikbare cijfers krijgen en precies weten dat de mensen die een declaratie indienen, op tijd worden betaald, waarom is dan actieplan punt 3 nodig waarbij onderzoek gedaan wordt naar de doorlooptijd van de uitbetalingen?

Staatssecretaris **Van Rijn**: Dat is heel simpel. Ik heb oog voor de budgethouders. We kunnen wel aan de hand van de productiecijfers zeggen dat 99% op tijd betaald wordt en 1% niet, maar budgethouders geven aan dit niet zo te ervaren, omdat het bij hen niet goed gaat. Als daarover discussie is, bekijken we dus nog een keer of de doorlooptijden wel kloppen. Die halen we uit het systeem. We bekijken dan of we die tijden aantoonbaar kunnen maken met een audit. We zorgen er dus voor dat we op dit punt nog meer zekerheid krijgen dan we al hebben.
Mevrouw Ellemeet heeft een punt. We moeten inderdaad heel goed bekijken wat er in het herstelplan zit en wat in het verbeteren van het systeem. Als daarvoor verschillende benaderingen nodig zijn, moeten we dat ook doen. Dit zeg ik haar graag toe. Het is eigenlijk ook mijn punt. We kunnen zo veel mogelijk in het herstelplan en de ketenregie meenemen. Dat wil niet zeggen dat er geen aparte benadering nodig is voor alle verbeteringen en om te bekijken of de uitvoeringstoets klopt. Als daarvoor een aparte benadering nodig is, nemen we dat zeker in de plannen mee.
De heer Van Dijk vroeg of we ook in de dossiers duiken om te kijken wat er fout is gelopen en wat dit voor de verbeteringen betekent. Die stap zullen we zeker zetten. De zaken die niet goed lopen, pakken we niet alleen op om ze op te lossen, maar ook om te bekijken wat het betekent voor de aanpassingen in het systeem, waarmee we bezig zijn.

De **voorzitter**: Mevrouw Ellemeet heeft nog een vraag op het vorige punt.

Mevrouw **Ellemeet** (GroenLinks): Ik heb een vraag ter verheldering. De Staatssecretaris heeft het over het maken van onderscheid tussen het herstelplan en de uitvoeringstoets, de evaluatie. Mijn punt betreft het onderscheid tussen de evaluatie, dus het bekijken hoe het systeem werkt, en het proces, dus hoe is het besluitvormingsproces verlopen. Dat is wat anders dan het herstelplan.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Daarmee ben ik het eens. Dat moet ook onderscheiden worden.
Op de vraag naar de verschillende onderdelen en de termijnen daarvan heb ik al antwoord gegeven, ook aan de heer Van Dijk. Ik onderschrijf de noodzaak van een goed werkend RRT. De heren Van Dijk en Van 't Wout noemden dit ook. Juist als we zeggen dat de betalingen moeten kloppen, maar dat we ook een individuele voorziening moeten hebben, moet die

natuurlijk ook goed werken. Daarom hebben we aanvullende afspraken gemaakt, zodat we het verloop van dag tot dag kunnen volgen.
Mevrouw Dik-Faber vroeg of ik vertrouwen heb in de aanpak. Alles wordt uit de kast gehaald om ervoor te zorgen dat het systeem van het trekkingsrecht, in een aantal fasen, goed gaat lopen. Er zijn enorme slagen gemaakt in heel korte tijd, vanaf het moment dat we spraken over de vraag of de declaraties wel gingen lopen en of ze wel op tijd betaald werden. Dat geeft vertrouwen in de verdere aanpak en het verdere verloop. Ik vind het echter niet voldoende. Dat heb ik ook in mijn brief geschreven. Ik wil niet alleen dat het betalingssysteem goed loopt, maar dat ook de individuele budgethouders dat zo ervaren. Elke budgethouder die problemen ervaart bij de betaling van zijn declaratie of het pgb waarop hij recht heeft, doet pijn. Dat is niet goed. Alle inspanningen zijn er dan ook op gericht om dat te veranderen. Daarom investeer ik enerzijds in de zorg voor betaalprioriteiten en het herstelplan en verbeteringen en anderzijds in een goed verlopen van het RRT, zodat we de vinger goed aan de pols kunnen houden. Ik heb vertrouwen in die aanpak. We kunnen echter niet zeggen: dat komt wel goed. We moeten er bovenop blijven zitten. We moeten alles uit de kast kunnen halen. We moeten blijven bezien aan de hand van de cijfertjes en door goede contacten met de brancheorganisaties, of het proces goed blijft lopen. Dat blijf ik doen. Daarop zet ik ook alle inspanningen in. We gaan ermee door tot alles echt goed geregeld is. Dit is de houding waarmee ik in dit proces zit.
Mevrouw Keijzer noemde een aantal punten: betalen, herstelplan, uitvoeringstoets en evaluatie. Dit is precies wat de Tweede Kamer de vorige keer van mij heeft gevraagd. Zorg voor prioriteit voor betalingen en geef cijfertjes. Zorg voor een herstelplan, want je moet herstellen wat door de noodmaatregelen niet is gedaan. Zoek goed uit welke verbeteringen er in het systeem mogelijk zijn op de korte en lange termijn. Zorg voor een goede evaluatie om te bekijken hoe het zo gekomen is en wat we daarvan kunnen leren. Deze vier elementen heeft de Kamer zelf aangedragen. Ik probeer daar zo goed mogelijk antwoord op te geven. Ik heb de Kamer voorzien van een tijdschema. Op de tijden die daarvoor staan moeten we hierover van gedachten blijven wisselen.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Is een probleemanalyse iets anders dan een uitvoeringstoets, zoals die te doen gebruikelijk gehouden wordt bij grote ICT-hervormingen?

Staatssecretaris **Van Rijn**: De vragen welke uitvoeringstoets heeft plaatsgevonden en wat er goed of niet goed is gegaan, zijn onderdeel van de evaluatie.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Dit vroeg ik niet. Ik vroeg of een probleemanalyse – dat staat in de motie-Pia Dijkstra/Ellemeet – iets anders is dan een uitvoeringstoets die zoals die te doen gebruikelijk gehouden wordt bij grote ICT-hervormingen?

Staatssecretaris **Van Rijn**: Dat onderscheid is er, als u het zo zegt. Ik merk dat er twee dingen door elkaar lopen in het debat. Aan de ene kant is er de vraag hoe het allemaal zo is gekomen. Dat is de evaluatie. Hebben er uitvoeringstoetsen plaatsgevonden; waarom niet en hoe zit het dan precies? Dat moet allemaal bekeken worden. Aan de andere kant is er de uitvoeringstoets die we naar de toekomt gaan doen. Welke verbeteringen moeten er in het systeem worden aangebracht zodat ook de budgethouder het systeem ervaart als een systeem dat voor hem werkt? Die twee dingen moeten we onderscheiden. Het terugkijken en het vooruitkijken moeten we echt van elkaar onderscheiden, anders gaat het niet goed.

De **voorzitter**: Hiermee zijn we aan het einde gekomen van de tweede termijn.
De Staatssecretaris heeft twee concrete toezeggingen gedaan.

- Er zal medio maart een herstelplan verschijnen. Dat wordt besproken en daarna naar de Kamer gestuurd.
- Het uitvoeringsplan en het onafhankelijke evaluatieonderzoek worden rond de zomer naar de Kamer gestuurd.

Mevrouw Leijten heeft een VAO aangevraagd. Het verzoek is om dit nog deze week, inclusief de stemmingen, te houden. Dit is inmiddels aangemeld voor de plenaire agenda.
Ik dank de Staatssecretaris van VWS voor zijn inbreng. Ik dank de ambtelijke ondersteuning, de Kamerleden en eenieder die dit debat gevolgd heeft op de publieke tribune of op een andere wijze.

Sluiting 19.02 uur.